

Université de Sherbrooke

Bénévolat dans les organismes à but non lucratif de soutien à domicile  
des aînés : Freins et leviers à l'engagement des premiers-nés du bébé-boum

Par  
JULIE CASTONGUAY

Doctorat en gérontologie

Thèse présentée à la Faculté des lettres et sciences humaines  
en vue de l'obtention du grade de docteur (Ph. D.) en gérontologie

Sherbrooke, avril 2019  
© Julie Castonguay, 2019



Université de Sherbrooke

Bénévolat dans les organismes à but non lucratif de soutien à domicile  
des aînés : Freins et leviers à l'engagement des premiers-nés du bébé-boum

Par  
JULIE CASTONGUAY

Cette thèse a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Marie Beaulieu, Ph. D., codirectrice  
Andrée Sévigny, Ph. D., codirectrice  
Suzanne Garon, Ph. D., évaluatrice interne  
Annie Carrier, Ph. D., évaluatrice interne  
Mario Paris, Ph. D., évaluateur externe

Doctorat en gérontologie  
Faculté des Lettres et sciences humaines



*À toutes ces femmes et ces hommes  
nés au Québec entre 1943 et 1951*



## Remerciements

Au début de mes études doctorales en gérontologie, un professeur nous a dit, à mes deux collègues et à moi – nous formions une cohorte de trois étudiantes cette année-là –, que la première qualité d'une thèse est d'être terminée. On me prédit que mon parcours pourrait être plus difficile, voire voué à l'échec, en raison de mon choix de réaliser des études à distance. S'il est vrai que la réalisation d'une thèse n'est pas toujours facile, de même qu'exige une certaine discipline et de la rigueur, avec de la détermination, du soutien et des personnes qui croient en soi, il est possible d'y arriver.

En ce sens, je remercie mes codirectrices de thèse, Marie Beaulieu et Andrée Sévigny. Du début à la fin de ce processus, vous avez été là pour moi et cru en moi. Nos enrichissantes discussions m'ont été bénéfiques sur le plan personnel, académique et professionnel. Vous avez toujours été de bons conseils et m'avez amenée à me dépasser.

Je remercie les autres membres de mon jury de thèse (Suzanne Garon, Annie Carrier et Mario Paris). Vous m'avez permis de confronter mes idées et m'avez ouverte à d'autres perspectives, ce qui a permis d'enrichir cette thèse.

Je remercie mon mari, Nicolas, m'ayant soutenue toutes ces années, ainsi qu'ayant su accepter et composer avec mon agenda chargé. Ton soutien moral, ton sens de l'humour, tes petites attentions, etc. ont contribué à ce que je concrétise ce projet.

Je remercie mes ami(e)s pour leur soutien. Malgré mon indisponibilité, vous avez été là pour moi. Nos sorties et nos soupers m'ont permis de me relâcher un peu. Même si ma petite voix intérieure me répétait souvent que je n'avais pas le temps, des moments comme ceux-là sont nécessaires.

Je remercie mes parents et ma belle-famille. Même s'il était parfois difficile pour vous de bien comprendre ce qu'est et ce qu'implique la réalisation d'une thèse, vous m'avez soutenue dans ce processus.

Je remercie toutes les organisations ayant soutenu financièrement pour la réalisation de cette thèse ou celle d'activités de transfert et de mobilisation des connaissances : Conseil de recherches en sciences humaines du Canada; Fonds de recherche du Québec – Société et culture; Université de Sherbrooke; Association canadienne de gérontologie; Réseau québécois de recherche sur le vieillissement; Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke; Association générale des étudiantes et étudiants aînés de l'Université de Sherbrooke; Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval; Chaire de recherche sur le vieillissement de l'Université Laval; projet de développement de partenariat *La participation sociale des aînés : des savoirs à l'action*.

Je remercie les organismes à but non lucratif (OBNL) ayant collaboré à mon projet doctoral et les personnes (bénévoles, non-bénévoles et coordonnatrices) y ayant participé. Vous rencontrer m'a permis de mieux comprendre l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum au sein des OBNL de soutien à domicile des aînés. Vos témoignages m'ont profondément marquée et assurément fait grandir. Merci de m'avoir accordé du temps et de vous être confiés à moi. Sans vous, cette thèse n'aurait pas été possible. J'espère qu'elle rend bien compte de vos réalités plurielles.

Toutes ces personnes et ces organisations ont contribué à cette thèse par leur soutien ou leur participation. Sans elles, peut-être que vous ne liriez pas cette thèse en ce moment. Qui sait?



## Résumé

Les organismes à but non lucratif (OBNL), acteurs indispensables du soutien à domicile (SAD) des aînés au Québec, éprouvent un problème de recrutement et de fidélisation des bénévoles en plus de devoir composer avec le vieillissement des bénévoles actuels. Dans un contexte de vieillissement démographique, cette situation est critique, car le fonctionnement de ces OBNL repose essentiellement sur l'action bénévole. L'arrivée des enfants du bébé-boum à la retraite pourrait avoir un impact positif sur le nombre de bénévoles et le nombre d'heures de bénévolat réalisé. Cela dit, temps libre et bénévolat ne sont pas synonymes.

Ainsi, cette thèse vise à : 1) identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés; 2) mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs; 3) proposer une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum. Pour ce faire, elle propose une intégration de l'approche écosystémique de Bronfenbrenner et du *volunteer process model*. L'étude menée, à la fois descriptive et compréhensive, est inspirée d'une approche straussienne de la méthodologie de la théorisation ancrée, et s'est appuyée sur des méthodes qualitatives. L'échantillon est composé de 34 participants : 17 bénévoles, 9 non-bénévoles et 8 coordonnatrices. Des entrevues de recherche qualitative semi-dirigées sont complétées par une collecte documentaire. Ces données sont analysées suivant une analyse par théorisation ancrée.

En cohérence avec les objectifs de l'étude et ce qui a émergé de l'analyse des données, le processus d'engagement bénévole est appréhendé suivant des dimensions individuelles, organisationnelles et interrelationnelles. Les facteurs individuels identifiés ont trait au fait de s'engager bénévolement et de réaliser une ou des activité(s) bénévole(s), de se sentir soutenu, et de se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu; les facteurs organisationnels, à la

connaissance et à la reconnaissance de l'OBNL, à son nom, à sa mission et à son approche, ainsi qu'à sa gouvernance et à son fonctionnement (incluant la coordination des bénévoles); les facteurs interrelationnels, au climat relationnel au sein de l'OBNL, à la connaissance mutuelle et aux liens tissés entre ses membres, et à leur sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL.

Ces différents facteurs sont transversaux au processus d'engagement bénévole, même s'il arrive qu'ils soient davantage manifestes lors d'une de ses phases (initiation, réalisation, poursuite et retombées de l'engagement bénévole). De plus, ils interagissent et s'influencent constamment. Un facteur (individuel, organisationnel, interrelationnel) devient un frein ou un levier à l'engagement bénévole suivant ses interactions avec les autres facteurs et le contexte dans lequel il intervient.

L'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés se dévoile comme un écosystème tributaire des liens sociaux : il existe, se développe et perdure par et pour les liens sociaux et, surtout, le sens qui leur est attribué. Le maintien d'un équilibre à l'intérieur, et entre ses systèmes, assure qu'il puisse demeurer un don, libre et gratuit : ce qui fait sa force et sa spécificité.

## Table des matières

1. Introduction .....	1
2. Problématique.....	5
3. Concepts centraux de la thèse .....	9
3.1. Premiers-nés du bébé-boum.....	9
3.1.1. Qui sont les bébé-boumeurs tant « convoités »? .....	9
3.1.2. Quelles sont les particularités des bébé-boumeurs? .....	11
3.1.3. Bébé-boumeurs : identité assignée et identité autoattribuée .....	13
3.2. Engagement bénévole .....	17
3.3. Soi et l'Autre.....	18
3.4. OBNL de SAD des aînés.....	19
3.5. Aînés .....	20
3.6. Interaction sociale .....	21
3.7. Interrelation .....	21
3.8. Lien social .....	22
4. Mise en contexte de la thèse et du projet doctoral.....	23
4.1. Article 1 – Bébé-boumeurs bénévoles? Les freins et les leviers de leur engagement .....	25
4.1.1. Résumé .....	27
4.1.2. Introduction .....	28
4.1.3. Qui sont les enfants du bébé-boum tant « convoités »? .....	29
4.1.4. Méthodologie .....	30
4.1.5. Résultats.....	32
4.1.5.1. Facteurs individuels.....	32
4.1.5.2. Facteurs organisationnels .....	45
4.1.6. Conclusion .....	48
4.1.7. Remerciements.....	50
4.1.8. Références.....	50
4.2. Article 2 – Implantation des politiques sociales québécoises de soutien à domicile des aînés : une analyse critique pour mieux comprendre les enjeux liés au bénévolat.....	57
4.2.1. Résumé .....	59

4.2.2. Abstract .....	60
4.2.3. Introduction.....	60
4.2.4. Le soutien à domicile des aînés au Québec .....	62
4.2.4.1. Les services à domicile .....	63
4.2.4.2. Les services à domicile de première ligne .....	64
4.2.4.3. Chez soi : le premier choix.....	65
4.2.4.4. Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec .....	67
4.2.5. Discussion .....	70
4.2.5.1. Le financement .....	70
4.2.5.2. Le partenariat entre les acteurs du soutien à domicile .....	72
4.2.6. Conclusion.....	74
4.2.7. Remerciements .....	76
4.2.8. Références .....	76
4.2.9. Depuis la parution de cet article .....	81
4.2.9.1. La Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 <i>L'action bénévole : un geste         libre et engagé</i> .....	81
4.2.9.2. Le Bilan du plan d'action gouvernemental 2012-2017 <i>Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans         sa communauté, au Québec</i> .....	82
4.2.9.3. Le Plan d'action 2018-2023 <i>Un Québec pour tous les âges</i> .....	85
5. Cadres théorique et conceptuel.....	93
5.1. Approche écosystémique de Bronfenbrenner .....	93
5.2. Volunteer process model (VPM) .....	96
5.2.1. Engagement bénévole : un processus en trois phases .....	97
5.2.2. Engagement bénévole : des dimensions analytiques multiples.....	97
5.3. Approche écosystémique, VPM et engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés .....	98
6. Méthodologie.....	101
6.1. Dispositif de recherche .....	101
6.1.1. Méthodes caractéristiques de la MTA .....	105
6.1.1.1. Collecte et analyse des données concomitantes .....	107
6.1.1.2. Échantillonnage et saturation théoriques .....	108

6.1.1.3. Codification initiale et catégorisation des données.....	108
6.1.1.4. Analyse comparative continue .....	109
6.1.1.5. Rédaction de mémos .....	109
6.1.1.6. Sensibilité théorique .....	110
6.1.1.7. Codification intermédiaire .....	112
6.1.1.8. Sélection d'une catégorie centrale .....	112
6.1.1.9. Codification avancée et intégration théorique .....	112
6.2. Population à l'étude, critères de sélection des participants et modes d'échantillonnage.....	113
6.3. Sélection des OBNL .....	115
6.4. Recrutement des participants.....	119
6.5. Échantillon.....	120
6.5.1. Caractéristiques des bénévoles et des non-bénévoles.....	123
6.5.2. Caractéristiques des coordonnatrices ou responsables des bénévoles.....	126
6.6. Collecte des données.....	128
6.6.1. Entrevues de recherche qualitative semi-dirigées.....	128
6.6.2. Collecte documentaire .....	130
6.7. Analyse des données .....	133
6.8. Qualité scientifique de l'étude .....	138
6.8.1. Composantes pour assurer la qualité scientifique d'une recherche qualitative .....	138
6.8.1.1. Crédibilité .....	139
6.8.1.2. Transférabilité .....	140
6.8.1.3. Fiabilité.....	141
6.8.2. Composantes pour assurer la qualité scientifique d'une recherche ayant recours à une MTA .....	142
6.9. Considérations éthiques.....	143
Introduction aux chapitres résultats et discussion par facteur.....	145
7. Engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : des facteurs individuels.....	149
7.1. S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité(s) bénévole(s) .....	150
7.1.1. Définir le bénévolat .....	150

7.1.1.1. Définir le bénévolat comme un don.....	152
7.1.1.2. Définir le bénévolat par sa liberté.....	154
7.1.1.3. Définir le bénévolat par sa gratuité .....	156
7.1.1.4. Définir le bénévolat par sa spontanéité.....	161
7.1.2. Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres .....	163
7.1.3. Être conscient de l'isolement de personnes âgées.....	167
7.1.4. Savoir être avec les personnes âgées.....	168
7.1.5. Être disponible.....	170
7.1.6. S'intéresser au bénévolat .....	174
7.1.6.1. Facteurs à l'origine de l'initiation de l'engagement bénévole .....	177
7.1.6.2. Facteurs à l'origine de la non-initiation de l'engagement bénévole .....	182
7.1.6.3. Facteurs favorisant la poursuite de l'engagement bénévole .....	184
7.1.6.4. Facteurs entraînant la cessation de l'engagement bénévole .....	188
7.1.7. Avoir la santé et les capacités .....	191
7.1.8. Disposer de ressources .....	195
7.1.9. Faire face au vieillissement et aux réalités associées .....	197
7.1.10. Prendre conscience de ses limites et les respecter.....	201
7.2. Se sentir soutenu .....	206
7.3. Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu .....	210
7.3.1. Se sentir respecté.....	211
7.3.2. Se sentir apprécié.....	213
7.3.3. Se sentir utile.....	214
7.3.4. Se sentir valorisé .....	219
7.3.5. Se sentir considéré.....	221
7.3.6. Se sentir reconnu .....	223
7.4. Pour conclure sur les facteurs individuels.....	229
7.4.1. Engagement bénévole : un univers de sens.....	230
7.4.2. Conditions individuelles de l'engagement bénévole .....	232

8. Engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : des facteurs organisationnels .....	237
8.1. Connaissance et reconnaissance de l'OBNL .....	239
8.2. Nom, mission et approche de l'OBNL .....	245
8.3. Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL .....	249
8.3.1. Prise de décision au sein de l'OBNL .....	250
8.3.2. Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL .....	254
8.3.2.1. Critères d'accompagnement des personnes aînées .....	258
8.3.3. Taille et développement de l'OBNL .....	261
8.3.4. Ressources de l'OBNL .....	266
8.3.5. Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres .....	270
8.3.5.1. Rôles et responsabilités des bénévoles .....	272
8.3.5.2. Rôles et responsabilités des employés salariés .....	275
8.3.6. Activités bénévoles proposées .....	282
8.4. Coordination des bénévoles .....	292
8.4.1. Rejoindre et recruter des bénévoles potentiels .....	293
8.4.2. Accueillir et intégrer les bénévoles .....	297
8.4.3. Jumeler une personne aînée avec un bénévole .....	302
8.4.4. Apporter du soutien aux bénévoles .....	306
8.4.4.1. Offrir de la formation .....	307
8.4.4.2. Organiser des rencontres pour les bénévoles .....	315
8.4.4.3. Organiser un hommage aux personnes aînées décédées .....	318
8.4.5. Reconnaître l'engagement bénévole .....	321
8.4.6. Transmettre de l'information aux bénévoles .....	324
8.5. Article 3 – Coordination of the volunteers: A facilitator or a barrier of their engagement? .....	329
8.5.1. Abstract .....	331
8.5.2. Introduction .....	331
8.5.3. Theoretical and Conceptual Frameworks .....	333
8.5.4. Methods .....	334
8.5.4.1. Selection of NPOs .....	334
8.5.4.2. Participant Sampling and Recruitment .....	336
8.5.4.3. Data Collection .....	338

8.5.4.4. Data Analysis .....	339
8.5.5. Results.....	340
8.5.5.1. Reaching and Recruiting Volunteers.....	341
8.5.5.2. Welcoming and Integrating Volunteers .....	342
8.5.5.3. Pairing Volunteers with Older Adults.....	344
8.5.5.4. Supporting Volunteers .....	346
8.5.5.5. Recognizing Volunteers .....	346
8.5.5.6. Keeping Volunteers Informed.....	347
8.5.6. Discussion .....	349
8.5.7. Contributions, Limitations, and Future Research.....	351
8.5.8. Conclusion.....	351
8.5.9. Acknowledgments .....	352
8.5.10. Notes .....	352
8.5.11. References .....	353
8.6. Pour conclure sur les facteurs organisationnels .....	355
9. Engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : des facteurs interrelationnels.....	359
9.1. Climat relationnel au sein de l'OBNL .....	360
9.2. Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres de l'OBNL	363
9.2.1. Liens entre les bénévoles et les personnes aînées .....	363
9.2.2. Liens entre les bénévoles .....	368
9.3. Sentiment d'appartenance des membres de l'OBNL .....	369
9.4. Pour conclure sur les facteurs interrelationnels .....	372
10. Discussion générale.....	375
10.1. Composition et dynamique de l'écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés .....	375
10.1.1. Récit de madame L. ....	377
10.2. Engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : un écosystème tributaire des liens sociaux.....	384
10.3. Écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : la nécessité d'un équilibre .....	387
10.3.1. Équilibre chez le bénévole.....	387



10.3.2.	Équilibre chez l'OBNL de SAD des aînés .....	388
10.3.3.	Équilibre entre le bénévole et l'OBNL de SAD des aînés .....	391
10.3.4.	Équilibre dans les interrelations entre le bénévole et les autres membres de l'OBNL de SAD des aînés .....	392
10.3.5.	Équilibre entre les acteurs du SAD des aînés .....	394
11.	Conclusion.....	399
11.1.	Retour sur le raisonnement ayant mené à la réalisation de cette thèse et sur ses grandes lignes .....	399
11.2.	Apports et limites de la thèse .....	402
11.3.	Questions et réflexions que soulève la thèse .....	407
11.4.	Invitation à demeurer critique par rapport à la promotion de l'engagement bénévole .....	409
	Références.....	411
	Annexes .....	439
Annexe A	Annonces pour le recrutement des participants à l'étude .....	441
Annexe B	Informations données lors d'un premier contact téléphonique avec un participant potentiel.....	443
	Informations données lors d'un premier contact par courriel avec un participant potentiel .....	445
Annexe C	Guides d'entrevue.....	447
Annexe D	Fiches de données sociodémographiques .....	465
Annexe E	Fiche synthèse des entrevues .....	473
Annexe F	Grille d'extraction des données pour la collecte documentaire .....	475
Annexe G	Plan d'analyse .....	477
Annexe H	Progression de la modélisation.....	479
Annexe I	Composantes pour assurer et évaluer la cohérence méthodologique d'une étude ayant recours à une MTA .....	481
Annexe J	Composantes pour assurer et évaluer la qualité et l'applicabilité d'une étude ayant recours à une MTA.....	487
Annexe K	Certificat d'éthique délivré par le CÉR – Lettres et sciences de l'Université de Sherbrooke.....	495
Annexe L	Formulaires d'information et de consentement .....	499



## Liste des tableaux

Tableau 1	<i>Adéquation entre l'approche écosystémique de Bronfenbrenner et le VPM suivant un contexte d'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés .....</i>	99
Tableau 2	<i>Principales caractéristiques des équipes régionales .....</i>	118
Tableau 3	<i>Composition prévue de l'échantillon selon la catégorie de participants et l'équipe régionale .....</i>	121
Tableau 4	<i>Composition finale de l'échantillon selon la catégorie de participants et l'équipe régionale .....</i>	122
Tableau 5	<i>Caractéristiques sociodémographiques des bénévoles et des non-bénévoles.....</i>	123
Tableau 6	<i>Durée et intensité de l'engagement des bénévoles .....</i>	125
Tableau 7	<i>Caractéristiques sociodémographiques des coordonnatrices ou responsables des bénévoles .....</i>	126
Tableau 8	<i>Expérience des coordonnatrices ou responsables des bénévoles au sein de l'OBNL et dans le milieu communautaire ou associatif .....</i>	127
Tableau 9	<i>Documents consultés suivant leur provenance.....</i>	131
Table 10	<i>Main characteristics of the regional teams.....</i>	335
Table 11	<i>Composition of the sample according to participant categories and regional teams.....</i>	337



## Liste des figures

<i>Figure 1.</i>	Approche écosystémique Bronfenbrenner.....	94
<i>Figure 2.</i>	Intégration de l'approche écosystémique Bronfenbrenner et du VPM.....	98
<i>Figure 3.</i>	Approches objectiviste et constructiviste de la MTA selon Charmaz.....	103
<i>Figure 4.</i>	Approches de la MTA suivant le paradigme auquel elles peuvent être associées.....	103
<i>Figure 5.</i>	Méthodes caractéristiques de la MTA.....	106
<i>Figure 6.</i>	Modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés.....	148
<i>Figure 7.</i>	Facteurs individuels influençant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum. ....	149
<i>Figure 8.</i>	Facteurs organisationnels influençant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum. ....	238
<i>Figure 9.</i>	Coordination des bénévoles et activités associées.....	293
<i>Figure 10.</i>	Integration of Bronfenbrenner's ecosystem-based approach and the VPM.....	333
<i>Figure 11</i>	Volunteer coordination and related activities .....	340
<i>Figure 12.</i>	Facteurs interrelationnels influençant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum. ....	359
<i>Figure 13.</i>	Systèmes s'interinfluençant dans le processus d'engagement bénévole. ....	376
<i>Figure 14.</i>	Écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés par et pour les liens sociaux.....	385



## Liste des sigles ou acronymes

CA	Conseil d'administration
CAB	Centre d'action bénévole
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLSC	Centres locaux de services communautaires
IVPSA	Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval
MAS	Ministère des Affaires sociales
MF	Ministère de la Famille
MFA	Ministère de la Famille et des Aînés
Monalisa	Mobilisation nationale contre l'isolement des âgés
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTA	Méthodologie de la théorisation ancrée
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OBNL	Organisme à but non lucratif
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
RABQ	Réseau de l'action bénévole du Québec
SACAIIS	Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales
SAD	Soutien à domicile
VPM	<i>Volunteer process model</i>
VVE	Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec





## 1. Introduction

Une grande majorité de personnes âgées<sup>1</sup> québécoises vivent à domicile et souhaitent y demeurer le plus longtemps possible (Gagnon & Savoie, 2008; Ministère de la Famille et des Aînés [MFA] & Ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS], 2012; MSSS, 2005a; Secrétariat aux aînés du Ministère de la Famille [MF] & MSSS, 2018; Séguin, Van Pevenage & Dauphinais, 2018). Pour réaliser leur souhait, ces personnes peuvent bénéficier de divers types de soutien (ex. : livraison de repas à domicile, transport-accompagnement, visites d'amitié ou répit) qui sont offerts par les organismes à but non lucratif (OBNL). Ces derniers représentent des acteurs non négligeables dans le domaine du soutien à domicile (SAD) des aînés (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018). Aux côtés des secteurs public et privé, ils sont plus de 500 OBNL à contribuer au « maintien et [à] l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie » (Gouvernement du Québec, 2016: Article 1; MSSS, 2003; Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018).

Or, les OBNL de SAD des aînés sont aux prises avec un problème de recrutement et de fidélisation des bénévoles, en plus de devoir composer avec le vieillissement des bénévoles actuels (Fradet, Sévigny, Tourigny & Gagnon, 2014; Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale [MTESS], 2016; Skinner, 2014; Thibault, Fortier & Leclerc, 2011; Warburton, Moore & Oppenheimer, 2017; Winterton, Warburton & Oppenheimer, 2013). Cette situation devient particulièrement problématique dans un contexte de vieillissement démographique, car le fonctionnement de ces OBNL repose essentiellement sur l'action bénévole.

---

<sup>1</sup> Les termes « aînés » et « personnes âgées » sont utilisés de façon interchangeable dans le présent document. Cela dit, lorsque le genre masculin est utilisé, il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Les enfants du bébé-boum<sup>1</sup> représentent un bassin considérable de candidats potentiels pour le secteur bénévole (Bénévoles Canada, Financière Manuvie, Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole de l'Université Carleton & Harris/Decima, 2010; Fleury, 2012). D'une part, les personnes âgées de 55 ans et plus consacrent davantage d'heures au bénévolat que les personnes faisant partie des groupes d'âge inférieurs (Sinha, 2015; Turcotte, 2015). D'autre part, les plus âgés des enfants du bébé-boum ont célébré leur 65<sup>e</sup> anniversaire en 2008 et, les plus jeunes, le feront en 2030 (Olazabal, 2009). Par le fait même, plusieurs personnes ont déjà pris ou prendront leur retraite à temps plein ou partiel. L'arrivée des enfants du bébé-boum à la retraite pourrait avoir un impact positif sur le nombre de bénévoles et le nombre d'heures de bénévolat réalisé. Plusieurs de ces personnes sont à la recherche de nouvelles façons de créer des liens avec leurs concitoyens tout en apportant leur contribution à la société (Ammeter et al., 2009; Bénévoles Canada et al., 2010).

Cela dit, « on ne devient pas bénévole, automatiquement, [sous] prétexte que l'on dispose de [plus] de temps » (France Bénévolat, 2007: 5). Les enfants du bébé-boum sont prêts à s'engager bénévolement, mais pas à n'importe quelles conditions (Ammeter et al., 2009). Ainsi, pour assurer une relève bénévole, les dispositifs relatifs au recrutement, à l'accueil et à la fidélisation des bénévoles devront être adaptés à leur réalité plurielle (Bénévoles Canada et al., 2010; Stephens, Breheny & Mansvelt, 2015). Il importe alors de mieux comprendre les freins et les leviers à leur engagement bénévole dans le but de le susciter et de le maintenir.

Considérant que les premiers-nés du bébé-boum se distingueraient nettement des générations précédentes et des autres générations d'enfants du bébé-boum (Bonvalet, Clément & Ogg, 2011; Bonvalet, Olazabal & Oris, 2015; Olazabal,

---

<sup>1</sup> Les enfants du bébé-boum représentent les personnes nées au Québec entre 1946 et 1965 (Martel & Ménard, 2012; Olazabal, 2009) (cf. [section 3.1](#), p. 9).

2009; Owram, 1996; Ricard, 1992), cette thèse par articles<sup>1</sup> s'intéresse particulièrement à eux : aux leviers et aux freins à leur engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés. Elle comprend 11 chapitres, incluant cette introduction :

- Le [chapitre 2](#) (p. 5) présente la problématique sur laquelle repose cette thèse et la proposition de recherche qui en découle.
- Le [chapitre 3](#) (p. 9) s'arrête sur les concepts centraux de cette thèse – premiers-nés du bébé-boum, engagement bénévole, Soi et Autre, OBNL de SAD, aînés, interaction sociale, interrelations et lien social – afin de prévenir toute ambiguïté.
- Le [chapitre 4](#) (p. 23) met en contexte cette thèse et le projet doctoral réalisé. Deux articles, déjà publiés, sont proposés. Le premier (Castonguay, Beaulieu & Sévigny, 2016) présente les résultats d'une recension des écrits sur les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Le second (Castonguay, Beaulieu & Sévigny, 2015) s'intéresse à la façon dont le contexte sociopolitique peut influencer l'engagement bénévole dans le domaine du SAD des aînés au Québec.
- Le [chapitre 5](#) (p. 93) expose les cadres théorique et conceptuel ayant guidé l'élaboration et la réalisation de cette thèse.
- Le [chapitre 6](#) (p. 101) est consacré à la méthodologie employée : le dispositif de recherche retenu, la population à l'étude, les critères de sélection des participants, les modes d'échantillonnage, la sélection des OBNL, le recrutement des participants, l'échantillon, ainsi que la façon dont les données ont été collectées et analysées. Les moyens qui ont été utilisés pour assurer la qualité scientifique de l'étude et les considérations éthiques qui ont été prises en compte tout au long de sa réalisation y sont également précisés.

---

<sup>1</sup> Il est à souligner que des passages de la thèse ont pu être repris dans les trois articles présentés, notamment de manière à les contextualiser ou parce que l'objet de l'article l'obligeait. Cela dit, chacun de ces articles approfondit un aspect particulier et, ainsi, apporte une valeur ajoutée à cette thèse.

- Les chapitres [7](#), [8](#) et [9](#) (respectivement p. 149, p. 237 et p. 359) exposent les résultats de cette thèse : les facteurs, individuels, organisationnels et interrelationnels, agissant comme freins ou leviers à l’engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, qu’elle a permis d’identifier. Lorsque possible, ces résultats sont mis en relation avec ceux identifiés dans des écrits scientifiques ou de la littérature grise<sup>1</sup> connus sur le sujet, ouvrant sur une discussion par facteur. Une modélisation de l’engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum est aussi dévoilée dans ces chapitres. De plus, en raison de son importance dans le processus d’engagement des bénévoles (potentiels), le chapitre 8 comporte un article sur leur coordination.
- Le [chapitre 10](#) (p. 375) propose une discussion générale des résultats de l’étude. Il traite de la dynamique qui lie les facteurs (individuels, organisationnels et interrelationnels) ayant une influence sur l’engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés.
- Le [chapitre 11](#) (p. 399) clôt cette thèse. Il revient sur le raisonnement ayant mené à sa réalisation et sur ses grandes lignes. Il précise ses apports sur les plans scientifique, pratique et social, de même que ses limites. Y sont également partagées des questions et des réflexions qu’elle soulève. Enfin, le lecteur est invité à demeurer critique par rapport à la promotion de l’engagement bénévole.

Il est à noter que, par souci d’alléger le texte, il arrive qu’un passage renvoie à un autre pour de plus amples explications, via un [lien cliquable](#) et l’indication de la page à laquelle se référer.

---

<sup>1</sup> « La littérature grise correspond à tout type de document produit par le gouvernement, l’administration, l’enseignement et la recherche, [le secteur à but non lucratif], le commerce et l’industrie, en format papier ou numérique, protégé par les droits de propriété intellectuelle, de qualité suffisante pour être collecté et conservé par une bibliothèque ou une archive institutionnelle, et qui n’est pas contrôlé par l’édition commerciale » (Schöpfel, 2012: 21-22).

## **2. Problématique**

Le vieillissement de la population est inéluctable et ira en s'accéléralant (Girard, St-Amour, Payeur, Lachance & André, 2012). En 2017, le Québec comptait près de 1,6 million de personnes âgées de 65 ans et plus, soit environ 19% de la population totale, une proportion supérieure à la moyenne canadienne (17%) (Girard, Binette Charbonneau, Payeur & Azeredo, 2017). Dans moins de 20 ans (2031), la part de la population québécoise âgée de 65 ans pourra s'élever à 26% (Girard et al., 2012). Le groupe des personnes âgées de 75 à 89 ans et celui de celles âgées de 90 ans ou plus augmenteront de façon spectaculaire (Payeur & Azeredo Teixeira, 2014). Le nombre de personnes âgées de 75 à 89 ans passerait de 510 100 en 2011 à plus de 1,3 million en 2061. Quant à lui, le nombre de personnes âgées de 90 ans ou plus serait multiplié par près de huit, passant de 50 000 en 2011 à 381 000 en 2061. Ces changements démographiques sont en grande partie attribuables à l'allongement de l'espérance de vie et à l'avancée en âge des générations d'enfants du bébé-boum (Girard et al., 2012).

Les personnes aînées québécoises vivent en grande majorité à domicile et souhaitent y demeurer le plus longtemps possible (Gagnon & Savoie, 2008; MFA & MSSS, 2012; MSSS, 2005a; Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018; Séguin, Van Pevenage, et al., 2018). Avec le vieillissement accéléré de la population québécoise, une augmentation des besoins de services de SAD est à prévoir, alors que le système de santé et de services sociaux vit déjà une crise profonde (Alliance des patients pour la santé, Association des cadres supérieurs de la santé et des services sociaux, Association médicale du Québec & Confédération des syndicats nationaux, 2018b; Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018). Cette crise se manifeste, notamment, par une difficulté d'accès à des soins et services à domicile, des délais d'attente qui demeurent trop longs, des besoins non répondus et des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux à bout de souffle (Alliance des patients pour la santé, Association des cadres supérieurs de la santé et des services sociaux,

Association médicale du Québec & Confédération des syndicats nationaux, 2018a).

Le SAD est certes demeuré, à travers le temps, une volonté des gouvernements québécois successifs (Ministère des Affaires sociales [MAS], 1979; MF & MSSS, 2017; MFA & MSSS, 2012; MSSS, 1994, 2003, 2005b, 2013a, 2013b; Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018). Toutefois, les fonds pour concrétiser cette volonté n'ont pas suivi et ne suivent toujours pas, alors que les besoins des personnes âgées vivant à domicile ne cessent d'augmenter (Castonguay et al., 2015; Séguin, Van Pevenage, et al., 2018). Dans son rapport annuel d'activité 2016-2017, le Protecteur du citoyen dénonce, pour la cinquième année consécutive, « la lenteur du gouvernement à prendre en charge, à titre de véritable priorité, la question du [SAD]. [...] [L]e réseau est de moins en moins en mesure de satisfaire à la demande » (Protecteur du citoyen, 2017: 21).

Les OBNL, acteurs non négligeables dans le domaine du SAD des aînés (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018), font face à un problème de recrutement et de fidélisation des bénévoles, en plus de devoir composer avec le vieillissement des bénévoles actuels (Fradet et al., 2014; MTESS, 2016; Skinner, 2014; Thibault et al., 2011; Warburton et al., 2017; Winterton et al., 2013). Le fonctionnement de ces OBNL reposant essentiellement sur l'action bénévole, cette situation s'avère particulièrement problématique dans un contexte de vieillissement démographique. En outre, le Québec est la province canadienne qui affiche le plus faible taux de bénévolat (32% contre 56% en Saskatchewan et 52% au Manitoba où sont enregistrés les taux les plus élevés de bénévolat) (Turcotte, 2015).

Les enfants du bébé-boum représentent de nombreux candidats potentiels pour le secteur bénévole (Bénévoles Canada et al., 2010; Fleury, 2012). D'une part, les personnes âgées de 55 ans et plus réalisent un plus grand nombre d'heures de bénévolat que les personnes faisant partie des groupes d'âge inférieurs

(Sinha, 2015; Turcotte, 2015). D'autre part, les plus âgés des enfants du bébé-boum ont célébré leur 65<sup>e</sup> anniversaire en 2008 et, les plus jeunes, le feront en 2030 (Olazabal, 2009). Une augmentation du nombre de personnes retraitées, à temps plein ou partiel, est ainsi à prévoir. L'arrivée des enfants du bébé-boum à la retraite pourrait avoir un impact positif sur le nombre d'heures de bénévolat réalisé, de même que sur le nombre de bénévoles.

Cela dit, « on ne devient pas bénévole, automatiquement, [sous] prétexte que l'on dispose de [plus] de temps » (France Bénévolat, 2007: 5). Les enfants du bébé-boum sont prêts à s'engager bénévolement, mais pas à n'importe quelles conditions. En outre, trois d'entre eux sur 10, qui s'engagent bénévolement pour une première année, ne reviennent pas la seconde (Ammeter et al., 2009). Ils font face à des contraintes qui freinent leur engagement bénévole. Notamment, ils manquent de temps, ne s'identifient pas à l'image traditionnelle des bénévoles et ne veulent pas accomplir de tâches routinières ou subalternes.

De plus, un constat s'impose : « [l]a plupart des organisations ne possèdent pas les outils, la formation et les stratégies nécessaires pour mobiliser [...] les bébé-boumeurs » (Bénévoles Canada et al., 2010: 5). Afin d'assurer une relève bénévole, les dispositifs relatifs à la coordination des bénévoles devront être adaptés à leur réalité plurielle (Bénévoles Canada et al., 2010; Stephens et al., 2015). Pour ce faire, il est nécessaire de mieux comprendre les freins et les leviers à leur engagement bénévole.

Cette thèse s'intéresse particulièrement aux premiers-nés du bébé-boum, nés entre 1943 et 1951, car ils se distingueraient nettement des générations précédentes et des autres générations d'enfants du bébé-boum québécois (Bonvalet et al., 2011; Bonvalet et al., 2015; Olazabal, 2009; Owram, 1996; Ricard, 1992). Elle propose de répondre à la question « quels sont les freins et les leviers à leur engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés? » et vise les trois objectifs suivants :

1. Identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés;
2. Mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs;
3. Proposer une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum à partir de ces différents facteurs.

Pour bien saisir cette question et ces objectifs et prévenir toute ambiguïté, le chapitre qui suit s'arrête sur les concepts centraux de la thèse.



### 3. Concepts centraux de la thèse

Les concepts de *premiers-nés du bébé-boum*, d'*engagement bénévole*, de *Soi et l'Autre*, d'*OBNL de SAD*, d'*aînés*, d'*interaction sociale*, d'*interrelations* et de *lien social* sont centraux dans la présente étude. Ils peuvent être polysémiques ou interprétés différemment par chaque lecteur suivant leurs référents théoriques et expérientiels, voire leur terminologie discutée. Afin de prévenir toute ambiguïté, ce chapitre propose de s'arrêter sur ces concepts.

#### 3.1. Premiers-nés du bébé-boum

Pour quelles raisons employer le terme *premiers-nés du bébé-boum*, plutôt qu'opter pour *bébé-boumeurs*, une appellation plus courte et nettement plus répandue, du moins sous sa forme anglaise *baby-boomers*<sup>1</sup>? Pour justifier ce choix terminologique, une réflexion préalable s'impose : qui sont les bébé-boumeurs tant « convoités » et quelles sont leurs particularités?

##### 3.1.1. Qui sont les bébé-boumeurs tant « convoités »?

En 1997, Gale signalait un article intitulé *Will the baby boom be ready for retirement?* Les bébé-boumeurs seront-ils prêts à... Chaque fois qu'ils ont traversé une étape de leur vie ou qu'ils étaient sur le point de le faire, une attention particulière leur a été conférée (Olazabal, 2009). Pourquoi attirent-ils tant l'attention?

---

<sup>1</sup> Jusqu'à tout récemment, l'Office québécois de la langue française (OQLF) privilégiait le calque *bébé-boum* pour « favoriser l'intégration de l'emprunt et pour rendre compte de la prononciation régulière du terme *baby-boom* en français » (2008: boum des naissances, para. 5, italique de l'auteur). L'OQLF a toutefois revu sa position en 2016 : « [l']emprunt à l'anglais *baby-boom*, [...] est acceptable parce qu'il s'inscrit dans la norme sociolinguistique du français au Québec. Il est également légitimé ailleurs en francophonie » (Office québécois de la langue française, 2016: baby-boom, para. 3, italique de l'auteur). Or, durant les années 1970, les premiers-nés du bébé-boum francophones ont adhéré massivement au Parti québécois (Ricard, 1992), dont l'une des principales lois adoptées au cours de son premier mandat a été la Loi 101 de 1977, soit la Charte de la langue française (Archibald & Lambert, 2016). Considérant que la promotion et la préservation de la langue française ont été d'importance pour les premiers-nés du bébé-boum, l'emploi de la forme francisée du terme *baby-boomer* a été préconisé dans cette thèse.

D'emblée, il convient de définir le terme *bébé-boumeurs*, car il ne désigne pas la même réalité selon qu'il est entendu au sens de la démographie ou de celui de la sociologie (Martel & Ménard, 2012; Olazabal, 2009). Au Québec, les bébé-boumeurs de la démographie représentent les personnes nées entre 1946 et 1965 (Martel & Ménard, 2012; Olazabal, 2009). Les années de naissance situant le seuil ou le plafond de cette génération peuvent varier quelque peu d'un auteur à l'autre.

Selon une perspective sociologique, les enfants du bébé-boum québécois se divisent en trois générations sociales<sup>1</sup> : 1943-1951, 1952-1958 et 1959-1965 (Dufour, Fortin & Hamel, 1993; Dumont, 1986; Olazabal, 2009). Le terme *bébé-boumeurs* est davantage employé pour désigner les personnes issues de la première génération (1943 et 1951), plutôt que l'ensemble des enfants du bébé-boum. D'une part, les premiers-nés du bébé-boum représentent le groupe d'âge le plus important avec ses quelque 850 000 personnes, soit 11% de la population totale (Olazabal, 2009). Les membres des deuxième (1952-1958) et troisième (1959-1965) générations comptent respectivement 840 000 et 500 000 personnes environ.

D'autre part, la première génération d'enfants du bébé-boum est celle qui se distinguerait le plus nettement quant à « sa façon de s'approprier le monde, l'idéologie vantant la jeunesse et l'esprit de révolte propre à la fin des années 1960 » (Olazabal, 2009: 37). Ce qu'elle a vécu serait marqué par le sceau de

---

<sup>1</sup> « Selon Karl Mannheim (1928), une génération est un groupe d'individus qui se reconnaissent un destin collectif, lié à des valeurs communes et à une socialisation particulière dans le contexte d'une époque donnée. Ainsi[,] parlera-t-on de la "génération de la Première Guerre mondiale", de la "génération de 1968" ou, au Québec, de la "génération lyrique", d'après l'expression utilisée par François Ricard (1992) pour désigner la génération des "[premiers-nés du bébé-boum]" » (Fortier & Pizarro Noël, 2013: 47). La génération des premiers-nés du bébé-boum serait « porteurs[e] ou tributaires d'un changement social extraordinaire [et] se distingu[eraient] des [génération]s précédentes [et suivantes] en ce sens que la marque de [son] inscription dans l'histoire [serait] plus profonde » (Olazabal, 2009: 25).

l'exceptionnalité. Nulle autre génération sociale ne verrait le monde avec les mêmes yeux.

[C]ette génération [...] a toujours occupé pour ainsi dire le centre de la société, et cela de manière de plus en plus sensible à mesure qu'elle a pris de l'âge. C'est autour d'elle et par rapport à elle que s'est joué et que continue de se jouer le sort de tous les autres groupes, qu'ils soient plus âgés qu'elle ou plus jeunes (Ricard, 1992: 7)<sup>1</sup>.

Par conséquent, dans cette thèse, le terme *bébé-boumeurs* sera entendu au sens sociologique et ne fera référence qu'à une fraction des enfants du bébé-boum, soit les personnes nées entre 1943 et 1951 (Bonvalet et al., 2015; Olazabal, 2009).

### **3.1.2. Quelles sont les particularités des bébé-boumeurs?**

Outre leur nombre, pour quelles raisons les bébé-boumeurs se distingueraient-ils si nettement des générations précédentes et des autres générations d'enfants du bébé-boum?

Suivant le portrait qui est dressé d'eux dans les écrits (Bonvalet et al., 2011; Bonvalet et al., 2015; Olazabal, 2009; Ricard, 1992), les bébé-boumeurs jouiraient d'un destin de génération favorable sans précédent. Ils apparaîtraient comme une génération « dorée » ou « bénie » comparativement aux générations précédentes et suivantes (Bonvalet et al., 2011: 9). Ils auraient suivi un parcours ascendant : ayant grandi au même moment que l'État-providence, leur niveau de vie se serait élevé de façon continue, et ce, que ce soit en matière de santé, d'éducation, de conditions de travail ou de revenu (Bonvalet et al., 2011; Bonvalet et al., 2015; Olazabal, 2009). Étant la première génération à fréquenter l'université massivement (Olazabal, 2009), les bébé-boumeurs auraient souscrit au slogan « Qui s'instruit s'enrichit » (Dufour et al., 1993: 40). Le marché de l'emploi étant en pleine mutation dans les années 1960, avoir une scolarité élevée

---

<sup>1</sup> L'étude des premiers-nés du bébé-boum a véritablement été initiée au Québec par Ricard avec son essai intitulé *La génération lyrique* (1992).

y aurait assuré une place de choix. Durant les premiers cycles de leur vie, les bébé-boumeurs auraient ainsi bénéficié d'un certain « système de sécurité », ce qui serait toujours le cas pour bon nombre d'entre eux au moment de la retraite (Olazabal, 2009: 22). Par ailleurs, il faut rappeler que le contexte économique des Trente Glorieuses, soit la période de croissance spectaculaire qui a duré de 1945 à 1975, a été plutôt favorable pour tout le monde à l'époque et non uniquement pour les premiers-nés du bébé-boum (Warren & Fortin, 2015).

Les deuxième (1952-1958) et troisième générations (1959-1965) d'enfants du bébé-boum québécois auraient connu des destins moins avantageux que la première (bébé-boumeurs, 1943-1951) (Olazabal, 2009). La deuxième génération aurait dû payer le prix d'une relation aîné-cadet. Les bébé-boumeurs auraient été si nombreux que l'intégration au marché du travail des membres de cette deuxième génération se serait faite avec peine : ils auraient « dû jouer du coude pour s'asseoir à leurs côtés » (Olazabal, 2009: 38). Il reste que, comparativement à la troisième génération, la deuxième génération aurait connu un sort presque aussi favorable que les bébé-boumeurs. Pour sa part, la troisième génération aurait vécu une mobilité sociale descendante. Dévalorisation des diplômes, chômage et précarité d'emploi auraient été l'apanage des membres de cette troisième génération surnommés les *baby-busters* (Dufour et al., 1993). Ce net recul par rapport à la situation qu'auraient connue les bébé-boumeurs, et dans une moindre mesure les membres de la deuxième génération d'enfants du bébé-boum, se serait manifesté sur le plan des conditions salariales et de travail, ce qui aurait freiné l'élévation du niveau de vie.

Un second élément qui distinguerait les bébé-boumeurs des générations précédentes et des autres générations d'enfants du bébé-boum serait la promotion de changements sociaux importants (Bonvalet et al., 2011; Olazabal, 2009). Ils auraient été les protagonistes de changements de normes au sein de la société. Selon Olazabal (2009), le système de valeurs que partagent un grand nombre de bébé-boumeurs – esprit revendicatif, accentuation du principe

d'individuation, liberté, relations négociées au sein de diverses institutions, aliénation à la société de consommation, hédonisme, etc. – s'oppose à celui de leurs parents et à celui de leurs enfants. Avec les bébé-boumeurs se serait imposée une conception nouvelle de la personne et du rapport avec autrui. Ils auraient introduit d'autres modes de vie, tant dans la sphère publique que privé (Bonvalet et al., 2015). Au fur et à mesure qu'ils auraient franchi les différentes étapes des cycles de vie – adolescence, entrée dans la vie adulte, vie de famille, grand-parentalité, etc. –, ces dernières auraient été transformées (Bonvalet et al., 2015).

Le poids démographique des bébé-boumeurs ne serait pas étranger au fait qu'ils auraient imposé une évolution progressive des valeurs, des normes et des mœurs au sein de la société. Ils n'auraient pas été les instigateurs de la Révolution tranquille ayant eu cours durant les années 1960. Les véritables artisans de cette révolution – de ce besoin de transformation, des projets de réformes, de cet appel à la rupture politique, sociale et idéologique – seraient plutôt les membres du groupe des « réformateurs frustrés » nés dans les années 1920 et 1930 (Ricard, 1992: 95). Ce seraient les Paul Gérin-Lajoie, René Lévesque, Fernand Dumont, Gaston Miron, Guy Rocher, etc. qui auraient ouvert la brèche dans laquelle se seraient engouffrés les bébé-boumeurs (Bonvalet et al., 2015). Bien que passif, le rôle qu'auraient joué les bébé-boumeurs dans le cadre de la Révolution tranquille n'en demeurerait pas moins crucial : « ces réformateurs n'auraient rien pu faire, ou à peu près rien, tout comme ils n'avaient rien pu faire jusqu'à alors. Les [bébé-boumeurs] en se précipitant dans le monde, leur apportaient la force qui leur manquait » (Ricard, 1992: 98). Sans les bébé-boumeurs, le programme de la Révolution tranquille aurait pu ne jamais se concrétiser.

### **3.1.3. Bébé-boumeurs : identité assignée et identité autoattribuée**

L'appellation *bébé-boumeurs* revêtirait toutefois bien souvent une connotation négative (Bonvalet et al., 2011; Olazabal, 2009), comme l'illustre de façon

évocatrice le livre *Les boomers finiront bien par crever. Guide destiné aux jeunes qui devront payer les pots cassés* (Samson, 2005). Ces « maudits baby-boomers » seraient des êtres « gâtés, égoïstes et matérialistes, une génération n'ayant rien laissé hormis des dettes pour les générations suivantes, ayant fait table rase du passé en abolissant l'histoire et mis en péril l'esprit de famille [, et] ayant largement bénéficié d'un confort privilégié » (Olazabal, 2009: 90).

Selon Olazabal (2009), rares sont les membres de la génération sociale des bébé-boumeurs qui s'attribuent cette étiquette. Plutôt, ils s'octroieraient des caractéristiques socioculturelles plus vertueuses. Leurs principaux constituants identitaires seraient : liberté et revendication; rupture avec la contrainte religieuse, développement d'une conscience politique et montée du féminisme; proactivité et valorisation de l'esprit du travail.

Liberté, au sens progressiste du terme, et faible niveau de contraintes transcenderaient la vie des bébé-boumeurs (Olazabal, 2009). Conséquemment, ils n'auraient pas l'habitude de se confiner à des rôles et à des identités hérités ou préétablis (Gourdon, 2003). Tant sur le plan des mœurs que des valeurs, ils se seraient toujours sentis radicalement décalés par rapport à leurs parents ou grands-parents, ce qu'ils auraient bien l'intention de maintenir malgré leur vieillissement (Gourdon, 2003; Olazabal, 2009). Comparativement à leurs parents ou grands-parents, les bébé-boumeurs seraient beaucoup moins susceptibles de se laisser faire (Olazabal, 2009).

Esprit revendicatif et liberté seraient intimement liés (Olazabal, 2009). Si les bébé-boumeurs ont pu lutter pour l'émancipation (ex. : libération religieuse, nationale, sexuelle), ce serait en raison d'une rupture des contraintes liées à l'ordre social. Ils n'auraient pas pu être les protagonistes de changements de normes au sein de la société s'ils n'avaient pas d'abord contribué à remettre en question les préceptes religieux qui les ont fortement influencés dans leur enfance et leur adolescence. Cette rupture des contraintes aurait amené un changement de

paradigme : l'individu ne serait plus considéré comme un sujet passif, mais bien comme un sujet actif, soit en mesure de construire et d'inventer sa vie. C'est dans ce contexte que s'inscrirait, entre autres, le combat politique dans le sillon de la Révolution tranquille, le combat féministe et celui de la libération sexuelle, luttes qui auraient vivement marqué le parcours identitaire des bébé-boumeurs.

Le travail, entrant dans une logique de l'action, serait une valeur fondamentale pour les bébé-boumeurs (Olazabal, 2009). Ces derniers considéreraient avoir trimé fort pour mériter leurs conditions salariales et de travail, et ce, malgré un marché de l'emploi en expansion. « C'était l'époque de tous les possibles; il suffisait de se réaliser, de choisir son champ d'investissement, le "système de sécurité" se chargeait du reste » (Olazabal, 2009: 103). Cela dit, le travail devrait être compris en son sens large : celui de participation sociale dans son ensemble et non uniquement celui du travail rémunéré. Les bébé-boumeurs se percevraient comme des gens proactifs, aptitude qui pour eux découlerait de leur scolarisation et de leur expérience de vie. Loin d'être indolents ou passifs, ils auraient la capacité de trouver les informations dont ils ont besoin. En outre, ils auraient un sens aigu de l'engagement social, mais s'engageraient différemment selon leurs intérêts et leur disponibilité qui peut être limitée et variable.

Il existerait un net écart entre l'identité assignée aux bébé-boumeurs (conception péjorative) et l'identité qu'ils s'attribuent (conception méliorative) (Olazabal, 2009). Or, dans bien des cas, l'identité assignée primerait sur l'identité autoattribuée : « [l]e pouvoir exclusif de nommer l'autre fait en sorte qu'on lui dénie le pouvoir de se définir soi-même » Olazabal (2009: 87). Cependant, une ambivalence quant à la façon dont se définissent eux-mêmes les bébé-boumeurs et la façon dont les autres les définissent rendrait possible des chevauchements. Bien qu'ils se détacheraient généralement de l'identité qui leur est assignée, ils pourraient s'autoattribuer cette identité en faisant fi des traits péjoratifs. En même temps, il arriverait qu'ils contribuent au renforcement des préjugés à l'égard des bébé-boumeurs en attribuant les traits péjoratifs à des membres de leur classe

d'âge. Ils leur reprocheraient alors d'être trop autocentrés et non suffisamment impliqués sur le plan social ou encore de bénéficier d'une retraite ou de conditions de travail plus qu'avantageuses.

Les enfants du bébé-boum, en l'occurrence les premiers-nés de ce bébé-boum, ne seraient donc pas tous des bébé-boumeurs et ne se considéreraient pas tous comme tels (Bonvalet et al., 2015; Olazabal, 2009). Bon nombre d'entre eux ne s'identifieraient pas à cette appellation revêtant tantôt une connotation négative, tantôt une connotation méliorative (Olazabal, 2009). Plus inclusif, le terme *premiers-nés du bébé-boum* a alors été préconisé dans le cadre de cette thèse pour désigner les personnes issues de la première génération d'enfants du bébé-boum, soit celles qui sont nées au Québec entre 1943 et 1951.

Cependant, les premiers-nés du bébé-boum ne devraient pas être considérés comme un ensemble monolithique, leurs trajectoires individuelles révélant plutôt une grande hétérogénéité des parcours et des situations de vie (Bonvalet et al., 2015). Ces trajectoires individuelles variées se reflètent notamment dans leurs conditions de retraite : tous ne bénéficient pas d'une retraite dorée (Bonvalet et al., 2015; Charpentier et al., 2010; Marier, Carrière & Purenne, 2018; Olazabal, 2009; Prud'homme, Bouchard, Guerrero & Gagnon, 2018). Les femmes qui vivent seules et les immigrants de 65 ans et plus arrivés au Canada depuis moins de 20 ans font partie des groupes les plus à risque de vivre en situation de pauvreté (Marier et al., 2018).

Il reste que cette réflexion terminologique a permis une incursion dans l'univers des premiers-nés du bébé-boum. Cette dernière se poursuit dans le cadre de cette thèse, alors qu'il est question des freins et des leviers de leur engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés.



### 3.2. Engagement bénévole

Paraissant simple à définir, l'engagement bénévole se révèle rapidement une notion paradoxale et difficile à cerner, notamment en raison de ses frontières ténues avec d'autres types d'activités (Gagnon & Fortin, 2002; Gagnon, Fortin, Ferland-Raymond & Mercier, 2013; Naves & Lemoine, 2011; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Frappier, 2010; Sévigny & Vézina, 2007; Thierry, 2012). Dans le domaine du SAD des aînés, plusieurs des activités réalisées par les bénévoles (ex. : transport, livraison de repas à domicile, accompagnement, visite d'amitié) pourraient tout aussi bien l'être par des travailleurs salariés ou des proches. Qu'est-ce qui distingue alors l'engagement bénévole du travail salarié ou d'autres formes de solidarité (ex. : solidarités intrafamiliales, de proximité)?

Dans le cadre de cette thèse, l'engagement bénévole est défini comme

un acte social d'échange (don et contre don), un acte de vie et de développement social fondé sur le civisme (action citoyenne) et la volonté de créer des liens. Il est un acte fondé sur des valeurs de gratuité et de responsabilité. Il est un acte public influencé par les causes et les milieux (organismes) publics dans lesquels il se déploie et agit (Thibault, Fortier & Albertus, 2007: 43).

Plus précisément, il s'agit d'une « action non rémunérée qui s'inscrit dans une organisation structurée et [qui] se réalise auprès de personnes envers lesquelles il n'y a pas d'obligations contractuelles, familiales ou amicales » (Sévigny & Frappier, 2010 : 435). L'engagement bénévole n'est ni un dû ni un service pouvant être exigé et nul ne devrait y être tenu (Gagnon & Sévigny, 2000). L'engagement bénévole ne se réduit pas à l'accomplissement d'une tâche. « [L]a signification du geste compte autant [sinon plus] que l'utilité du service rendu » (Gagnon & Fortin, 2002: 69).

Notamment dans ce cas-ci, où il est question d'un bénévolat d'accompagnement (être avec) et non d'un bénévolat de services (faire pour)<sup>1</sup>, l'accent est mis sur la

---

<sup>1</sup> « Accompagner, c'est apporter un réconfort à des personnes [en difficulté, isolées ou marginalisées, malgré la maladie, le handicap, les difficultés ou leur différence], en accordant du

relation entre deux individus, Soi et l'Autre, où donner, rendre et recevoir se confondent dans un mouvement circulaire (Gagnon & Fortin, 2002; Gagnon et al., 2013; Godbout, 2007; Godbout & Caillé, 1995; Sévigny, 2002, 2004; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Frappier, 2010). Par exemple, des personnes vont donner (rendre), car elles considèrent avoir reçu beaucoup. Puis, elles s'aperçoivent qu'elles reçoivent davantage qu'elles ne donnent. Cela dit, ce n'est pas en vue de ce retour que le don est réalisé. Ce retour est aussi libre que le don lui-même. Toute recherche d'égalité ou d'équivalence viendrait au contraire interrompre le mouvement du don et pourrait même entraîner une non-réciprocité.

En somme, les principes de don, de liberté et de gratuité – qui signifie davantage une absence de contraintes qu'une seule absence de rémunération – sont au fondement de l'engagement bénévole (Castonguay, Fortier, Sévigny, Carboneau & Beaulieu, 2018). Ils rendent possibles son initiation, sa poursuite et son maintien.

### **3.3. Soi et l'Autre**

Soi est entendu ici au sens d'acteur : « un [i]ndividu qui réalise des actions, joue un rôle, remplit des fonctions, selon des motivations et pour des fins qui lui sont, en tout ou partie, personnelles » (Ansart, 1999: 3). L'Autre (autrui) est « semblable à [l'acteur] et différent de [lui]; celui face à qui, avec qui ou contre qui, [il] [s]'appréhende comme individu, c'est-à-dire comme l'autre de l'autre » (Akoun, 1999a: 47). Plus précisément, Soi représente un premier-né du bébé-boum, un bénévole (potentiel), alors que l'Autre est la personne avec laquelle il interagit. Il peut s'agir tantôt d'une coordonnatrice des bénévoles, tantôt d'un employé salarié, tantôt d'un autre bénévole, tantôt d'une personne aînée.

---

temps et de l'attention, une aide adaptée à la personne et à sa situation particulière » (Gagnon et al., 2013: 149). L'intérêt porté à ces personnes de même que le soutien et l'aide qui leur sont offerts favorisent leur épanouissement et leur bien-être, ainsi que les aident à retrouver ou à conserver une place dans la communauté.

### 3.4. OBNL de SAD des aînés

Au Québec, aux côtés des secteurs public et privé, les OBNL<sup>1</sup> constituent des acteurs importants dans le domaine du SAD des aînés (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018). Ils sont plus de 500 à offrir divers types de soutien (ex. : livraison de repas à domicile, transport-accompagnement, visites d'amitié ou répit) à des personnes aînées désirant demeurer chez elles le plus longtemps possible (Gagnon & Savoie, 2008; MFA & MSSS, 2012; MSSS, 2005a; Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018; Séguin, Van Pevenage, et al., 2018). Ces OBNL contribuent de façon non négligeable au « maintien et [à] l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie », fondement même de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (Gouvernement du Québec, 2016: Article 1; MSSS, 2003).

Toutefois, comme le souligne l'article *Implantation des politiques sociales québécoises de soutien à domicile des aînés : Une analyse critique pour mieux comprendre les enjeux liés au bénévolat* (Castonguay et al., 2015), présenté au [chapitre 4](#) (p. 23), la concrétisation du partenariat entre les OBNL et les autres acteurs du SAD des aînés n'est pas exempte de tensions. Entre autres, sont-ils considérés par l'État comme des partenaires à part entière ou, finalement, comme des « sous-traitants » (Gagnon et al., 2013; Lavoie, Guberman & Marier, 2014)?

Dans un contexte de vieillissement démographique, d'austérité ou de rigueur budgétaire et de reconfiguration de l'État où il est fait de plus en plus appel au tiers secteur, les OBNL doivent composer avec une forte croissance de la demande de SAD (Banting & Myles, 2013; Lavoie et al., 2014; Martin-Matthews,

---

<sup>1</sup> Au Québec, ces OBNL sont communément appelés « organismes communautaires ». En France, c'est bien souvent l'expression « association loi de 1901 » qui prévaut. Dans le cadre de cette thèse, l'appellation *OBNL* a été préconisée, considérant qu'elle est plus universelle. D'ailleurs, les OBNL ayant participé à cette thèse font partie d'une fédération internationale se désignant comme une « organisation à but non lucratif ». Toutefois, cette variante est utilisée moins fréquemment qu'« organisme à but non lucratif » (Druide informatique, 2006).

Sims-Gould & Tong, 2012/2013; Melançon, 2015; Phillipson, 2015; Skinner & Hanlon, 2015). Cette situation est critique, car le fonctionnement de ces OBNL repose essentiellement sur l'action bénévole, alors que la pérennité de cette dernière fait l'objet d'une inquiétude croissante. En effet, ils éprouvent des difficultés de recrutement et de fidélisation des bénévoles, tout en faisant face au vieillissement des bénévoles actuels (Castonguay, Vézina & Sévigny, 2014; Gagnon et al., 2013; Lilburn, Breheny & Pond, 2018; MTESS, 2016; Skinner, 2014; Skinner & Hanlon, 2015; Thibault et al., 2011; Turcotte, 2015; Warburton et al., 2017; Winterton et al., 2013).

### 3.5. Aînés

*Vieux, vieille, sexagénaire, septuagénaire, ..., centenaire, personne âgée, personne du troisième âge, personne du quatrième âge, senior, aîné*, plusieurs termes peuvent être employés pour nommer la vieillesse, suivant l'époque, la culture et la langue d'appartenance, le groupe d'âge désigné, ainsi que les caractéristiques qui lui sont attribuées (Charpentier et al., 2010; Olazabal & Simard, 2018; Trincas, Puijalon & Humbert, 2011/3). Considérant que le sens des mots n'est pas neutre, lequel privilégier? Ayant fait son entrée dans le vocabulaire au début des années 1990, le terme *aîné* est devenu au Québec « l'appellation officielle promue par les politiques publiques, tout comme par la société civile, les médias et la littérature scientifique » (Olazabal & Simard, 2018: 21). De ce fait, il a été retenu dans le cadre de cette thèse pour désigner les personnes âgées de 65 ans et plus.

Or, la vieillesse étant relative et fonction de facteurs contextuels et sociaux, le seuil de 65 ans peut à son tour paraître discutable (Charpentier et al., 2010; Trincas et al., 2011/3). À partir de quel âge une personne devient-elle vieille? Qu'est-ce que signifie vieillir? Il n'y a pas de réponse unique à ces questions.

En un sens, c'est comme d'essayer de trouver les bonnes réponses à un test de Rorschach, dans lequel il est demandé aux participants de partager leurs perceptions ou interprétations d'une série de taches d'encre. Les réponses fournissent plus d'informations sur les

participants que sur les images (taches d'encre) en tant que telles (Kaplan, Sanchez & Hoffman, 2017: 11, traduction libre).

Il reste qu'au Québec et au Canada l'âge de 65 ans constitue le critère le plus largement employé pour qualifier les personnes d'aînées, car son atteinte rend admissible à l'obtention d'une pension de la sécurité de la vieillesse et d'une pension ou rente de retraite complète (Charpentier et al., 2010; Gouvernement du Canada, 2017). Lorsqu'il est question du vieillissement de la population québécoise et canadienne, les statistiques rapportées font généralement référence au grand groupe d'âge des personnes âgées de 65 ans et plus (Girard, Binette Charbonneau & Payeur, 2016; Institut de la statistique du Québec, 2017). Ainsi, l'atteinte de l'âge de 65 ans apparaît « l'instant crucial du passage entre deux âges » : elle marque l'entrée dans la vieillesse (Arcand, 1982: 11).

En recourant à un seul et unique terme pour désigner les personnes âgées de 65 ans et plus, l'intention n'est pas de les considérer comme un groupe homogène, de nier la pluralité des vieillissements. Il importe de reconnaître la diversité des expériences du vieillissement suivant l'âge, le genre, l'origine ethnoculturelle, l'orientation sexuelle, le statut socioéconomique et les incapacités.

### **3.6. Interaction sociale**

Une interaction sociale est une « action réciproque, volontaire ou involontaire, de divers acteurs impliqués dans une situation ou un système, entraînant la transformation de cette situation ou de ce système » (Berthelot, 1999: 290). Suivant la nature et la fréquence des interactions avec les autres membres de l'OBNL (bénévoles, employés salariés, personnes aînées), les bénévoles tisseront avec eux des liens plus ou moins serrés (interrelations).

### **3.7. Interrelation**

Une interrelation représente une dynamique relationnelle entre les membres d'un OBNL de SAD des aînés. Omniprésentes, les interrelations entre les membres

d'un OBNL teintent et influencent l'initiation, la réalisation, la poursuite et les retombées de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum. Notamment, dans le cadre de cette thèse, il est question du climat relationnel au sein d'un OBNL, de la connaissance mutuelle et des liens tissés entre ses membres, ainsi que de leur sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL.

### **3.8. Lien social**

Le lien social est une « form[e] de relations qui lient l'individu à des groupes sociaux et à la société, qui lui permettent de se socialiser, de s'intégrer à la société et d'en tirer les éléments de son identité » (Akoun, 1999b). Comme susmentionné, suivant la nature et la fréquence des interactions avec les autres membres de l'OBNL, les bénévoles tisseront avec eux des liens plus ou moins serrés.

Les concepts de *premiers-nés du bébé-boum*, d'*engagement bénévole*, de *Soi et l'Autre*, d'*OBNL de SAD*, d'*aînés*, d'*interaction sociale*, d'*interrelation* et de *lien social* étant omniprésents dans cette thèse, il convenait de les aborder tour à tour afin d'en favoriser une compréhension commune et de prévenir toute ambiguïté. Le prochain chapitre poursuit dans la même veine, en ce sens qu'il propose une mise en contexte de la thèse et du projet doctoral réalisé.

#### **4. Mise en contexte de la thèse et du projet doctoral**

Afin de mettre en contexte cette thèse et le projet doctoral réalisé, deux articles sont proposés. Le premier (Castonguay et al., 2016) présente les résultats d'une recension des écrits sur les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Le second (Castonguay et al., 2015) s'intéresse à la façon dont le contexte sociopolitique peut influencer l'engagement bénévole dans le domaine du SAD des aînés au Québec.





#### **4.1. Article 1 – Bébé-boumeurs bénévoles? Les freins et les leviers de leur engagement**

##### **Référence**

Castonguay, J., Beaulieu, M., & Sévigny, A. (2016). Bébé-boumeurs bénévoles? Les freins et les leviers de leur engagement. *Retraite et Société* (71), 127-146.

##### **Auteurs**

Julie Castonguay<sup>1-3</sup>

Marie Beaulieu<sup>1-2-3</sup>

Andrée Sévigny<sup>4</sup>

##### **Affiliations**

- 1- Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke, Québec, Canada.
- 2- Centre de recherche sur le vieillissement du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS), Sherbrooke, Québec, Canada.
- 3- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Sherbrooke, Québec, Canada.
- 4- CIUSSS de la Capitale-Nationale – Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec, Québec, Canada.

##### **Objectif de l'article**

Pour susciter et maintenir l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, une meilleure compréhension de ses freins et de ses leviers s'impose. En ce sens, cet article présente les principaux résultats d'une recension des écrits scientifiques visant à les répertorier. Il identifie des lacunes dans l'état des connaissances actuel à ce propos.

Considérant que cet article a été publié dans une revue française et qu'en France l'expression « association loi de 1901 » prévaut, le terme « associations » a été préconisé pour désigner les OBNL.

### **Statut de l'article**

Cet article a été publié en 2016 dans la revue *Retraite et Société*. Il est accessible [en ligne](#).

### **Apport à l'article**

Réalisation de la recension des écrits, analyse de ses résultats et rédaction de l'article.

#### **4.1.1. Résumé**

Les enfants du bébé-boum représentent un bassin considérable de candidats potentiels pour le secteur bénévole. Toutefois, temps libre n'est pas synonyme d'engagement bénévole, et cela est d'autant plus vrai dans une association de soutien à domicile des aînés. Les associations québécoises oeuvrant dans ce domaine sont aux prises avec un problème important de recrutement et de fidélisation des bénévoles. Cette situation est particulièrement préoccupante dans un contexte de vieillissement démographique, car le fonctionnement de ces associations repose essentiellement sur l'action bénévole. Or, la pérennité de cette dernière fait l'objet d'une inquiétude croissante.

Pour susciter et maintenir l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans ces associations, une meilleure compréhension de ses freins et de ses leviers s'impose. Conséquemment, cet article présente les résultats d'une recension des écrits scientifiques visant à les répertorier. Seize bases de données, francophones et anglophones, en santé et en sciences sociales ont été interrogées en croisant les thèmes bénévolat et soutien à domicile, et bénévolat et soins palliatifs. Les 248 documents retenus – articles scientifiques (articles empiriques ou théoriques, recensions systématiques, etc.), thèses, mémoires et livres – ont permis d'identifier deux principaux types de facteurs agissant comme levier ou frein de cet engagement, selon leur contexte d'actualisation. Les facteurs individuels comprennent les caractéristiques sociodémographiques de la personne, sa santé, ses connaissances et ses aptitudes, sa disponibilité, ses ressources, ses motivations, et son sentiment de liberté et de bien-être. Les facteurs organisationnels ont trait principalement à l'activité bénévole, à la localisation de l'association et aux ressources dont elle dispose.

#### 4.1.2. Introduction

Les enfants du bébé-boum<sup>1</sup> représentent un bassin considérable de candidats potentiels pour le secteur bénévole. Les plus âgés d'entre eux ont célébré leur 65<sup>e</sup> anniversaire en 2008 et, *ipso facto*, plusieurs personnes ont déjà pris ou prendront bientôt leur retraite à temps plein ou partiel (Olazabal, 2009). De plus, les personnes âgées de 55 ans et plus consacrent davantage d'heures au bénévolat que les personnes faisant partie des groupes d'âge inférieurs (Jegermalm & Grassman, 2009; Turcotte, 2015; U.S. Bureau of Labor Statistics, 2014). Conséquemment, l'arrivée massive des enfants du bébé-boum à la retraite pourrait avoir un impact significatif sur le nombre de bénévoles et le nombre d'heures de bénévolat réalisé. D'ailleurs, plusieurs de ces personnes sont à la recherche de nouvelles façons de créer des liens avec leurs concitoyens tout en apportant leur contribution à la société (Ammeter et al., 2009).

Toutefois, temps libre n'est pas synonyme d'engagement bénévole, et cela est d'autant plus vrai dans une association de soutien à domicile des aînés. Les associations québécoises oeuvrant dans ce domaine sont aux prises avec un problème important de recrutement et de fidélisation des bénévoles (Castonguay et al., 2014; Gagnon et al., 2013; Thibault et al., 2011). Cette situation est particulièrement préoccupante dans un contexte de vieillissement démographique, car le fonctionnement de ces associations repose essentiellement sur l'action bénévole. Or, la pérennité de cette dernière fait l'objet d'une inquiétude croissante (Skinner & Hanlon, 2015).

Pour susciter et maintenir l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les associations de soutien à domicile des aînés, une meilleure compréhension de ses freins et de ses leviers s'impose. En ce sens, cet article présente les principaux résultats d'une recension des écrits scientifiques visant à

---

<sup>1</sup> L'Office québécois de la langue française privilégie le calque *bébé-boum* pour « favoriser l'intégration de l'emprunt et pour rendre compte de la prononciation régulière du terme *baby-boom* en français » (2008: boum des naissances, para. 5).

les répertorier. Avant d'exposer la méthodologie employée pour réaliser cette recension, les particularités des enfants du bébé-boum et, plus particulièrement, des premiers-nés du bébé-boum seront présentées.

#### **4.1.3. Qui sont les enfants du bébé-boum tant « convoités »?**

Les enfants du bébé-boum québécois se divisent en trois générations : 1943-1951, 1952-1958 et 1959-1965 (Olazabal, 2009). Les personnes nées entre 1943 et 1951 représentent le groupe d'âge le plus important, mais outre leur nombre, pour quelle raison se distingueraient-elles si nettement des générations précédentes et des autres générations d'enfants du bébé-boum?

Les premiers-nés du bébé-boum jouissent d'un destin de génération favorable sans précédent (Olazabal, 2009). Ils ont suivi un parcours ascendant : ayant grandi avec l'État-providence, leur niveau de vie s'est élevé de façon continue, que ce soit en matière de santé, d'éducation, de conditions de travail ou de revenu. Durant les premiers cycles de leur vie, ils ont bénéficié d'un certain « système de sécurité », ce qui est toujours le cas pour bon nombre d'entre eux au moment de la retraite. Quant aux deuxième et troisième générations d'enfants du bébé-boum, elles ont connu des destins moins favorables. Des destins de génération et des trajectoires individuelles variés se reflètent ainsi dans les conditions de retraite des enfants du bébé-boum : tous sont loin de bénéficier d'une retraite dorée.

Les premiers-nés du bébé-boum se distingueraient également des autres générations par leurs principaux constituants identitaires parmi lesquels se trouveraient liberté, revendication, proactivité et valorisation de l'esprit du travail, au sens de participation sociale dans son ensemble (Olazabal, 2009). Ils ont un sens aigu de l'engagement social, mais s'engagent différemment selon leurs intérêts et leur disponibilité qui peut être limitée et variable.

En somme, des répercussions majeures sur différents plans ont été engendrées par l'inscription des premiers-nés du bébé-boum dans la société (Olazabal, 2009). Ils ont promu des changements sociaux importants et ont été les protagonistes de changements de normes au sein de la société. L'engagement bénévole chez les premiers-nés du bébé-boum relèvera-t-il alors d'une transmission d'une culture entre pairs ou d'une reproduction des façons de faire et de dire établies? Cette recension des écrits scientifiques contribue à apporter un premier éclairage sur cette question.

#### **4.1.4. Méthodologie**

La sélection des documents recensés s'est effectuée en trois temps. Un premier tri a été réalisé à partir de mots clés, un second tri, à la lecture du titre et du résumé des documents et, un troisième tri, en effectuant une lecture plus approfondie des documents restants. Au cours de ce processus, seize bases de données<sup>1</sup>, francophones et anglophones, en santé et sciences sociales ont été interrogées pour la période 2005 – 2015 en croisant les thèmes bénévolat et soutien à domicile, et bénévolat et soins palliatifs.

Pouvant revêtir plusieurs sens, le terme *bénévolat* a été défini dans le cadre de cette recension comme

un acte social d'échange (don et contre don), un acte de vie et de développement social fondé sur le civisme (action citoyenne) et la volonté de créer des liens. Il est un acte fondé sur des valeurs de gratuité et de responsabilité. Il est un acte public influencé par les causes et les milieux (organismes) publics dans lesquels il se déploie et agit (Thibault et al., 2007: 43).

---

<sup>1</sup> Les banques de données interrogées sont les suivantes : Abstracts in anthropology; Abstracts in Social Gerontology; AgeLine; CAIRN; Current Contents Connect; Érudit; FRANCIS ; Journal STORage (JSTOR); Medline; Proquest; PsycINFO; Repère; Social Services Abstracts; Social work abstracts (SWAB); Sociological abstracts; Web of science.

Plus spécifiquement, cette recension des écrits fut focalisée sur le bénévolat organisé, soit « une action non rémunérée qui s'inscrit dans une organisation structurée et se réalise auprès de personnes envers lesquelles il n'y a pas d'obligations contractuelles, familiales ou amicales » (Sévigny & Frappier, 2010: 435). Cela dit, le bénévolat ne se réduit pas à l'accomplissement d'une tâche : l'accent est mis sur la relation entre deux individus. Dans cette rencontre entre Soi et l'Autre, le geste bénévole prend « la forme d'un mouvement circulaire où donner, rendre et recevoir se conjuguent au même temps » (Sévigny & Frappier, 2010: 436).

Parmi les 2465 documents recensés, 248 ont été retenus. Ces documents – articles scientifiques (articles empiriques ou théoriques, recensions systématiques, etc.), thèses, mémoires et livres – s'avèrent pertinents pour mieux comprendre la problématique à l'étude. Les autres ont été rejetés pour les raisons suivantes :

- Le document ne traite pas de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum ou des aînés dans le domaine du soutien à domicile : les bénévoles sont de jeunes adultes ou des adultes d'âge moyen; le type de bénévolat est d'un autre ordre (ex. : bénévolat intergénérationnel tel que l'aide aux devoirs); le bénévolat est réalisé en milieu hospitalier ou en milieu institutionnel; l'objet du document n'est pas pertinent à l'égard de celui de l'étude (ex. : le recrutement d'aînés en vue de participer à une recherche).
- Le document ne porte pas spécifiquement sur le bénévolat en soutien à domicile.
- Le document a déjà été recensé par plus d'une base de données.
- Le type de document (quotidien, compte rendu, etc.) ne convient pas à ce qui est recherché.
- La langue dans laquelle le document est écrit n'est ni le français ni l'anglais.

Considérant le nombre de documents recensés et la présence de convergences, seules les références apparaissant les plus pertinentes sont citées dans l'article.

#### **4.1.5. Résultats**

L'engagement bénévole est un processus complexe faisant intervenir et interagir de multiples dimensions (Hustinx, Cnaan & Handy, 2010). Tout au long de son parcours, un bénévole connaîtra différentes phases : recrutement, accueil, intégration, formation, soutien, reconnaissance et fidélisation (Castonguay et al., 2014). Ces phases de l'engagement bénévole, non linéaires, s'influencent entre elles. Ce qui survient à un moment peut avoir une incidence sur la poursuite du parcours du bénévole. De plus, différents types de facteurs peuvent influencer l'engagement bénévole : individuels, organisationnels, interpersonnels, sociaux (Snyder & Omoto, 2008). Ces différents types de facteurs s'interinfluencent. La présence ou l'absence de facteurs rend possibles ou non l'initiation et le maintien de l'engagement bénévole : un même facteur peut représenter un frein ou un levier à cet engagement suivant le contexte dans lequel il intervient.

Deux principaux types de facteurs ayant une influence sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les associations de soutien à domicile des aînés ressortent de l'analyse des documents recensés. Certains concernent le bénévole en tant qu'individu, alors que d'autres sont du ressort de l'association. Toutefois, ces facteurs individuels et organisationnels n'agissent pas isolément; ils sont en interaction avec les autres types de facteurs susmentionnés. Vu le peu de documents portant spécifiquement sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les associations de soutien à domicile des aînés, il convient de prévenir le lecteur qu'il est fait fréquemment référence à des personnes âgées de 55 ans et plus, et dans certains cas de 50 ans et plus, lors de la présentation des résultats de la recension. Cela dit, les premiers-nés du bébé-boum, âgés de 64 à 72 ans en 2015, font partie de cette catégorie d'âge. Techniquement, les résultats de recherches rapportés s'appliquent à eux.

##### **4.1.5.1. Facteurs individuels**

Les facteurs individuels comprennent les caractéristiques sociodémographiques de la personne, sa santé, ses connaissances et ses aptitudes, sa disponibilité,



ses ressources, ses motivations ainsi que son sentiment de liberté et de bien-être. Ces facteurs individuels sont vus séparément de manière à bien discerner comment un même facteur peut être à la fois facilitant et contraignant dépendamment de son contexte d'actualisation.

#### **4.1.5.1.1. Caractéristiques sociodémographiques**

La réalisation d'un grand nombre d'heures de bénévolat est le fait d'une petite proportion de la population. En 2010, 77% des heures de bénévolat ont été réalisées par 12% des Canadiens (Vézina & Crompton, 2012). Ces personnes sont plus susceptibles d'être âgées, veuves, sorties du marché du travail et actives sur le plan religieux, et de ne pas avoir d'enfants à la maison (Statistique Canada, 2012).

La capacité d'une personne à s'engager bénévolement est influencée par ses caractéristiques sociodémographiques : son âge, son genre, son état matrimonial, son niveau de scolarité, le revenu de son ménage et son milieu de résidence (Hong, Morrow-Howell, Tang & Hinterlong, 2009; Raymond, Sévigny & Tourigny, 2012). Bien qu'abordées séparément ci-après, bon nombre de ces caractéristiques sont interreliées (Vézina & Crompton, 2012).

**Âge** – L'image d'un U inversé est utilisée pour illustrer la relation entre l'âge et le bénévolat : le taux de bénévolat aux États-Unis atteint un sommet à 31% chez les personnes âgées de 35 à 44 ans pour redescendre par la suite à 24 % chez les personnes âgées de 65 ans et plus<sup>1</sup> (Choi & Chou, 2010). Cette tendance est observable dans plusieurs autres pays, dont le Canada et la France (France Bénévolat, 2013; Statistique Canada, 2012). Une nuance est toutefois à apporter pour le Québec et le Canada, puisqu'en dépit de cette tendance, le taux de bénévolat le plus élevé (54% et 58% respectivement) est observé chez les 15 à

---

<sup>1</sup> Des taux de bénévolat quasi-identiques sont rapportés dans le Current Population Survey de 2013, notamment pour les personnes âgées de 35 à 44 ans et celles âgées de 65 ans et plus (U.S. Bureau of Labor Statistics, 2014).

24 ans (Statistique Canada, 2012). Bien que les 15-24 ans et les 35-44 ans soient plus enclins à faire du bénévolat, les personnes âgées de 55 ans et plus y consacrent davantage d'heures (Fleury, 2012; Jegermalm & Grassman, 2009; Statistique Canada, 2012; Turcotte, 2015; U.S. Bureau of Labor Statistics, 2014).

Une baisse de l'engagement bénévole est constatée après l'âge de 70 ans ou 75 ans (Naves & Lemoine, 2011; Sirven & Godefroy, 2009). Par contre, il est difficile de distinguer ce qui relève de l'âge et ce qui est dû à un état de santé précaire, plus probable à un âge avancé (Prouteau & Wolff, 2007). En outre, les résultats de l'étude de Komp, Van Tilburg et Broese van Groenou (2012) et de celle de Tang (2009) ne permettent pas de conclure à un effet de l'âge sur le bénévolat.

*Genre* – Le genre aurait peu d'influence sur l'engagement bénévole (France Bénévolat, 2013; Sirven & Godefroy, 2009; Statistique Canada, 2012). Cependant, il semble que les hommes s'impliquent moins spontanément dans une activité bénévole que les femmes (Sirven & Godefroy, 2009; Turcotte, 2015). De plus, les hommes et les femmes ne s'engagent pas dans le même type d'activité bénévole (Naves & Lemoine, 2011; Viriot-Durandal & Reguer, 2011). Les rôles sociaux de genre occupés antérieurement ont un impact manifeste sur les attitudes à l'égard du type d'engagement bénévole à la retraite (Viriot-Durandal & Reguer, 2011). Les femmes sont davantage portées à s'engager dans des activités où il y a une relation d'aide. Par exemple, la majorité des bénévoles en soins palliatifs sont des femmes (Papadaniel, 2010). Les hommes s'orientent plutôt vers des activités qui ne nécessitent pas une telle relation d'intimité (Viriot-Durandal & Reguer, 2011). Cela dit, bien des femmes et des hommes transgressent ces rôles sociaux traditionnels (Fortinsky, Kulldorff, Kleppinger & Kenyon-Pesce, 2009). Considérant qu'au Québec les premiers-nés du bébé-boum ont lutté pour l'égalité homme-femme (Olazabal, 2009), ceux-ci transgresseront-ils davantage ces rôles sociaux traditionnels dans le cadre de leur implication bénévole?

*État matrimonial* – L'état matrimonial a une influence sur l'engagement bénévole. Des écrits recensés rapportent qu'un plus grand nombre de bénévoles sont mariés ou conjoints de fait, comparativement à ceux qui sont veufs, séparés, divorcés ou célibataires (Kerschner & Rousseau, 2008). Pourtant, au Québec, le taux de bénévolat en 2010 était supérieur chez les personnes célibataires et n'ayant jamais été mariées (45%) que chez celles qui sont mariées ou conjointes de fait (35%), séparées ou divorcées (28%) ou veuves (23%) (Statistique Canada, 2012). Bien qu'elles soient nombreuses, les personnes célibataires ont réalisé, au cours de la même année, moins d'heures de bénévolat (107 heures) en moyenne que celles qui sont veuves (272 heures), séparées ou divorcées (159 heures), ou mariées ou conjointes de fait (131 heures).

*Niveau de scolarité* – Plusieurs études rapportent une relation significative entre le niveau d'éducation et l'engagement bénévole; les personnes ayant un niveau de scolarité plus élevé sont plus susceptibles d'être bénévoles (Choi, Burr, Mutchler & Caro, 2007; Plagnol & Huppert, 2010; Sirven & Godefroy, 2009; Turcotte, 2015). Ayant eu accès à une éducation supérieure, les premiers-nés du bébé-boum devraient être plus susceptibles de s'engager bénévolement (Olazabal, 2009).

En France, une faible corrélation entre le niveau de scolarité et le taux d'engagement bénévole est observée (France Bénévolat, 2013). L'écart entre les personnes moins scolarisées et celles plus scolarisées a tendance à se résorber. Une partie de l'écart entre les diplômés universitaires et les personnes moins scolarisées serait attribuable au fait que ces premiers ont des réseaux plus étendus, ont une meilleure santé et expriment une plus grande confiance envers les autres (Gaudet & Turcotte, 2013). Cela dit, leur membership ou leur participation à des organisations permettraient davantage de comprendre leur plus fort engagement bénévole. Une faible scolarisation constituerait une source d'exclusion à l'engagement bénévole comme elle l'est dans un grand nombre de sphères de la vie sociale (travail, réseaux sociaux, pouvoir politique, etc.).

*Revenu* – Considérant que le niveau de scolarité est fortement corrélé au revenu, ce dernier a une influence sur l'engagement bénévole (Statistique Canada, 2012; Tang, Choi & Morrow-Howell, 2010). Une augmentation du revenu du ménage s'accompagne d'une hausse du taux de bénévolat. Cependant, en portant un regard sur la moyenne des heures de bénévolat réalisées, il est possible de constater une situation inverse. Les personnes ayant un revenu plus faible réalisent en moyenne un plus grand nombre d'heures de bénévolat.

*Milieu de résidence* – Le milieu de résidence (communauté locale, province ou pays) a une influence sur l'engagement bénévole. D'une part, les personnes éprouvant un fort sentiment d'appartenance à leur communauté locale sont plus susceptibles de faire du bénévolat de façon régulière (Gaudet & Turcotte, 2013). D'autre part, le taux de bénévolat varie en fonction de la province ou du pays de résidence (Gaudet & Turcotte, 2013; Sirven & Debrand, 2013; Turcotte, 2015). Les Québécois sont moins susceptibles de s'engager bénévolement que les résidents des autres provinces canadiennes (Gaudet & Turcotte, 2013; Turcotte, 2015). Un engagement bénévole moins élevé au Québec en comparaison aux autres provinces canadiennes pourrait en partie s'expliquer par le régime providentiel de politiques publiques québécois où, jusqu'à présent, « le contrat social [a] engag[é] l'État à répondre aux droits sociaux plutôt qu'à solliciter la "générosité" des individus et des groupes » (Gaudet & Turcotte, 2013: 131). Les motivations des Québécois à s'engager bénévolement seraient alors différentes de celles des résidents des autres provinces.

En Europe, des taux de bénévolat plus élevés sont constatés dans les pays du Nord (plus de 50% pour le Danemark, la Suisse, les Pays-Bas et la Suède) contrairement à ceux des pays du Sud qui sont substantiellement plus bas (autour de 20% pour l'Espagne et l'Italie) (Sirven & Debrand, 2013; Sirven & Godefroy, 2009). Toutefois, rien n'indique que la composition de la population, notamment la structure par âge ou les différences d'état de santé, soit responsable des différences observées entre les pays du Nord et du Sud de l'Europe (Erlinghagen

& Hank, 2006; Plagnol & Huppert, 2010). Celles-ci seraient plutôt dues au contexte social.

#### **4.1.5.1.2. Santé**

La santé, physique et mentale, influence la propension d'une personne à s'engager bénévolement (Erlinghagen & Hank, 2006). Les personnes âgées de 55 ans et plus jouissant d'un état de santé relativement bon jusqu'à un âge de plus en plus avancé, elles représentent des candidats bénévoles potentiels (Fleury, 2012; Gottlieb & Gillespie, 2008). De plus, les bienfaits pour la santé associés au bénévolat sont nombreux et ont été largement documentés (Choi et al., 2007; Jegermalm & Grassman, 2009; McDonnall, 2011; Naves & Lemoine, 2011; Tang et al., 2010). Comparativement aux non-bénévoles, les bénévoles ont un taux de mortalité plus bas, une meilleure capacité fonctionnelle et un taux de dépression moins élevé en vieillissant (Corporation for National and Community Service, 2007).

Est-ce réellement le bénévolat qui est à l'origine de ces différents bienfaits? Ne vient-il pas en fait maintenir ou accroître la santé de personnes qui sont déjà en bonne santé? Les personnes ayant des incapacités de tout ordre ont-elles la possibilité de s'engager bénévolement (Raymond, Gagné, Sévigny & Tourigny, 2008)? Pour une proportion de non-bénévoles, la santé est véritablement un obstacle à leur engagement (Caro, Caspi, Burr & Mutchler, 2009). Au Québec, un peu plus du tiers des non-bénévoles de 55 ans et plus (37%) invoquent les raisons de santé et les incapacités physiques pour justifier leur non-engagement (Fleury, 2012). Même pour les personnes fortement engagées dans les associations, la santé peut devenir un frein à leur implication (Choi & Chou, 2010; Prouteau & Wolff, 2007; Weeks & MacQuarrie, 2011).

En Europe, un effet causal réciproque entre la participation sociale et la santé est observé chez les personnes âgées de 50 ans et plus (Sirven & Debrand, 2013). Toutefois, l'effet de la santé sur la participation sociale apparaît plus important

que celui de la participation sociale sur la santé. Par conséquent, il y a lieu de croire que la participation sociale, incluant l'engagement bénévole, peut constituer un vecteur d'accroissement des inégalités de santé. Outre la santé, d'autres facteurs peuvent avoir une influence sur l'engagement bénévole et méritent d'être considérés.

#### **4.1.5.1.3. Connaissances et aptitudes**

Toute activité bénévole requiert des connaissances spécifiques (Claxton-Oldfield & Jones, 2013; Kerschner & Rousseau, 2008; Malet & Bazin, 2011; Sévigny, Dumont, Cohen & Frappier, 2010). Accompagner une personne âgée, lorsque celle-ci est en grande perte d'autonomie physique ou cognitive, ne relève pas seulement de la bienveillance et du discernement (Guérin, 2012). Ainsi, les connaissances et les aptitudes d'une personne peuvent avoir une influence sur l'initiation et le maintien de son engagement bénévole. Le terme *connaissances et aptitudes* englobe autant les savoirs de la personne (savoir ou bagage intellectuel, savoir-faire et savoir-être), que son expérience personnelle ou professionnelle, et sa connaissance d'une activité bénévole, d'une association ou de ses membres.

Posséder certaines connaissances et aptitudes, souhaiter les mettre en pratique ou chercher à les développer est un premier pas pour devenir bénévole (Sévigny et al., 2010). Bien que des connaissances théoriques et pratiques soient nécessaires à l'accomplissement d'une activité bénévole, le savoir-être est tout aussi important, voire primordial (Sévigny et al., 2010). Les conducteurs bénévoles se doivent, au minimum, d'être à l'heure, courtois et d'adopter une conduite automobile sécuritaire (Kerschner & Rousseau, 2008). De même, il est attendu que les bénévoles en soins palliatifs adoptent une attitude respectueuse, qu'ils fassent preuve d'empathie, qu'ils soient authentiques et capables d'écoute active, et qu'ils respectent les règles relatives à la confidentialité (Claxton-Oldfield & Banzen, 2010; Sévigny et al., 2010).

De nombreuses connaissances nécessaires à la réalisation de l'activité bénévole sont acquises par l'expérience personnelle ou professionnelle (Kerschner & Rousseau, 2008). Qui plus est, les personnes âgées de 55 à 60 ans, à l'apogée de leur carrière professionnelle, estiment posséder le maximum de compétences requises pour agir en milieu associatif (Malet & Bazin, 2011). Cela dit, après 60 ans, elles risquent de perdre un peu de leur confiance en soi. Le bénévolat peut les amener à faire face à des situations nouvelles auxquelles elles ne savent pas forcément réagir et entraîner une diminution de leur confiance en soi. Il est à souligner qu'une expérience personnelle ou professionnelle peut amener une personne à s'engager bénévolement (Caradec, 2008; Thierry, 2010; Weeks & MacQuarrie, 2011). Il n'est pas rare que des personnes, après avoir vécu une épreuve personnelle ou avoir accompagné un proche (un membre de la famille ou un ami) vers la mort, soient devenues bénévoles (Claxton-Oldfield, Guigne & Claxton-Oldfield, 2009; Fitzpatrick, Edgar, Remmer & Leimanis, 2013). D'autres occupaient un emploi dans le domaine de la santé et des services sociaux (Weeks & MacQuarrie, 2011).

L'engagement bénévole est lui-même une occasion d'acquérir, de consolider et de transmettre des connaissances (Bénévoles Canada et al., 2010; Bronstein & Mason, 2013; Claxton-Oldfield & Claxton-Oldfield, 2007; Fitzpatrick et al., 2013). Celles-ci peuvent être multiples, de tout ordre et transférables à d'autres sphères de la vie. Comme le soulignent Malet et Bazin, une activité « peut et doit être joyeu[se], épanouissant[e] et enrichissant[e] du point de vue des compétences » (2011: 171). Dans le cas contraire, le bénévole sera moins heureux, moins efficace, et aura un parcours associatif de plus courte durée. Aussi, les connaissances et les aptitudes acquises peuvent l'aider à composer avec certaines situations problématiques et éviter que celles-ci n'entraînent à long terme la cessation de son engagement (Weeks & MacQuarrie, 2011).

Même en possédant des savoirs et une expérience de vie riche, si une personne ignore où et comment s'impliquer, ce potentiel demeure inexploité. Plusieurs

personnes n'ayant jamais fait de bénévolat, et même d'anciens bénévoles, ne savent pas où trouver une activité bénévole correspondant à leurs intérêts, à leurs compétences et à leurs disponibilités (Bénévoles Canada et al., 2010; Fleury, 2012; Kerschner & Rousseau, 2008). À l'inverse, avoir déjà été en lien avec une association ou d'autres bénévoles, ou avoir été sensibilisé à une cause, favorise l'engagement bénévole d'une personne (Choi & Chou, 2010; Fitzpatrick et al., 2013; Gaudet & Turcotte, 2013; Naves & Lemoine, 2011; Planalp & Trost, 2009b; Thierry & Jeger, 2013). Il s'agit souvent d'un lien précurseur.

#### **4.1.5.1.4. Disponibilité**

L'engagement bénévole suppose d'avoir du temps libre et d'être prêt à le consacrer à autrui. Comparativement à d'autres groupes d'âge, les premiers-nés du bébé-boum disposent de plus de temps et ont un horaire relativement flexible, ce qui devrait favoriser leur engagement (Bénévoles Canada et al., 2010; Fleury, 2012; Malet & Bazin, 2011). Les personnes âgées de 55 ans et plus consacrent un nombre important d'heures au bénévolat (Jegermalm & Grassman, 2009; Statistique Canada, 2012; Turcotte, 2015; U.S. Bureau of Labor Statistics, 2014). Elles sont aussi plus enclines à cumuler des engagements bénévoles (Fleury, 2012; Prouteau & Wolff, 2007). Toutefois, le manque de temps est fréquemment cité comme l'un des obstacles majeurs à leur engagement bénévole (Fleury, 2012; Kerschner & Rousseau, 2008; Vézina & Crompton, 2012). Au Québec, la deuxième raison donnée par les non-bénévoles de 55 ans et plus pour justifier leur non-engagement est le manque de temps (Fleury, 2012). Celle-ci est suivie par l'impossibilité de prendre un engagement à long terme.

Pour beaucoup de personnes âgées de 50 ans et plus, la gestion du temps pose une difficulté importante. En raison de l'évolution démographique, les formes de solidarité dans lesquelles les retraités peuvent s'engager se concurrenceraient de plus en plus (Thierry, 2010). Ces derniers seraient alors amenés à faire des choix entre solidarité intrafamiliale (parents, conjoint ou enfants), solidarité de proximité (voisins, entourage immédiat, etc.) ou bénévolat formel. Les enfants du bébé-



boum sont surnommés la génération sandwich : « ils se trouvent dans l'obligation morale de prodiguer des soins et d'assurer la coordination des services offerts aux parents âgés en "perte d'autonomie" (ou ayant des incapacités), d'une part, et le soutien financier et instrumental qu'ils veulent offrir à leurs enfants, d'autre part » (Olazabal, 2009: 229). Par ailleurs, une corrélation positive entre le bénévolat et ces autres formes de solidarité est observée : les bénévoles ont généralement plus tendance à pratiquer d'autres formes de solidarité (Hank & Stuck, 2008; Jegermalm & Grassman, 2009; Plagnol & Huppert, 2010). La possibilité de combiner ces différentes formes de solidarité demeure conditionnelle à la situation de chacun (Choi et al., 2007; Jegermalm & Grassman, 2009; Kaskie, Imhof, Cavanaugh & Culp, 2008).

#### **4.1.5.1.5. Ressources**

Même si le bénévolat est un don libre et gratuit, des coûts y demeurent associés : frais d'adhésion à l'association bénévole, coûts associés à la réalisation d'une activité avec les autres bénévoles (ex. : repas au restaurant) ou frais de déplacement connexes (Raymond et al., 2012). Les premiers-nés du bébé-boum disposant de façon générale de ressources matérielles (revenu, patrimoine) et symboliques (capital social, niveau d'étude, etc.) plus importantes que leurs parents au même âge, ils devraient être avantagés sur le plan de l'engagement bénévole (Olazabal, 2009; Thierry, 2010; Viriot-Durandal & Reguer, 2011). Même si ce motif est peu invoqué, le coût financier associé au bénévolat représente un frein pour certains d'entre eux (Fleury, 2012).

#### **4.1.5.1.6. Motivations**

Il existe une grande variabilité interindividuelle et intra-individuelle dans les motivations (Grano, Lucidi, Zelli & Violani, 2008). D'une part, les motivations sont variables d'une personne à l'autre. Notamment, les motifs invoqués par les personnes âgées de 55 ans et plus diffèrent de ceux des bénévoles plus jeunes (Fleury, 2012; Malet & Bazin, 2011; Planalp & Trost, 2009a). Bien que les premiers-nés du bébé-boum puissent avoir des motivations communes, ils

constituent tout de même un groupe hétérogène. Deux personnes réalisant le même type d'activité bénévole ne partagent pas forcément des motivations similaires (Bénévoles Canada et al., 2010; Claxton-Oldfield et al., 2009; Fleury, 2012; Kerschner & Rousseau, 2008; Malet & Bazin, 2011; Vézina & Crompton, 2012).

D'autre part, les motivations d'une personne peuvent être multiples et évoluer à travers le temps (Bénévoles Canada et al., 2010; Claxton-Oldfield et al., 2009; Fleury, 2012; Gillespie, Gottlieb & Maitland, 2011; Kerschner & Rousseau, 2008; Malet & Bazin, 2011). Les expériences qu'elle recherche évoluent alors qu'elle progresse à travers les différentes étapes de sa vie et que ses priorités changent (Bénévoles Canada et al., 2010; Gaudet & Turcotte, 2013; Vézina & Crompton, 2012; Weeks & MacQuarrie, 2011). Il importe de bien distinguer les motivations à l'origine d'un engagement bénévole de celles qui favorisent son maintien, et ce, même si cette nuance ne semble pas souvent apportée dans les écrits scientifiques (Huynh, Winefield, Xanthopoulou & Metzger, 2012; MacNeela, 2008).

Quelles sont les principales motivations sous-jacentes à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum? Les Québécois âgés de 55 ans et plus se sont engagés notamment pour les raisons suivantes : contribuer à la communauté; mettre à profit ses compétences et son expérience; se sentir personnellement touché par la cause soutenue par une association; constituer un réseau ou rencontrer des gens; suivre l'exemple des amis; découvrir ses points forts (Fleury, 2012). D'autres écrits relèvent des motivations similaires (Bénévoles Canada et al., 2010; Claxton-Oldfield et al., 2009; Gillespie et al., 2011; MacNeela, 2008; Malet & Bazin, 2011; Naves & Lemoine, 2011; Planalp & Trost, 2009a, 2009b; Prouteau & Wolff, 2007; Sirven & Godefroy, 2009; Thierry, 2010).

Les premiers-nés du bébé-boum ont aussi des raisons de ne pas s'engager bénévolement. Les Québécois âgés de 55 ans et plus évoquent les motifs suivants : préférer faire un don en argent; ne pas avoir eu le temps; ne pas pouvoir

prendre un engagement à long terme; avoir des problèmes de santé ou ne pas être physiquement capable de faire du bénévolat; ne pas être intéressé; ne pas avoir été invité à le faire; y avoir consacré suffisamment de temps dans le passé (Fleury, 2012).

#### **4.1.5.1.7. Sentiment de liberté et de bien-être**

L'engagement bénévole est un don libre, gratuit et spontané (Claxton-Oldfield, 2015; Gagnon et al., 2013; Sévigny & Castonguay, 2013). Toute personne est libre de devenir bénévole ainsi que de choisir son secteur et son type d'activité, son emploi du temps, etc. Puisqu'il y a une part de liberté dans leur engagement, les bénévoles ont la possibilité de se retirer en tout temps. Lorsque plaisir et liberté font place à un sentiment d'obligation, les bénévoles délaissent leur engagement (Castonguay et al., 2014). Les premiers-nés du bébé-boum ne devraient pas échapper à la règle, car leur vie a été transcendée par un faible niveau de contraintes (Olazabal, 2009).

Parallèlement, bon nombre de nouveaux retraités vont idéaliser le temps de la retraite comme « le moyen de la liberté enfin retrouvée ("enfin la vraie vie") » (Thierry, 2010: 7). Depuis longtemps ou même pour la première fois, leur temps n'est plus régi par une structure chronologique rigide (Loriaux & Remy, 2005). Le temps libre devient dominant. Or, cette richesse ne sera pas investie à la légère. S'ils choisissent de devenir bénévoles ou de poursuivre un engagement antérieur, le tout ne sera pas sans condition (Ammeter et al., 2009). La plupart des bénévoles âgés de 55 ans et plus veulent contribuer à la société, néanmoins il leur importe de mettre à profit leurs compétences et leur expérience (Fleury, 2012). Il est alors plus aisé de comprendre la raison pour laquelle les premiers-nés du bébé-boum sont davantage intéressés par les associations qui leur permettent d'avoir une certaine autonomie et un sentiment d'appartenance face aux projets qui leur sont offerts (Bénévoles Canada et al., 2010).

Les premiers-nés du bébé-boum sont généralement loyaux; ils sont « prêts à rester dans une même organisation pendant de nombreuses années, à condition d'être bien traités » (Bénévoles Canada et al., 2010: 17). Ils sont beaucoup moins susceptibles de se laisser faire que leurs parents ou grands-parents (Olazabal, 2009). S'ils se sont engagés en tant que bénévoles et poursuivent leur implication, ce n'est pas que par altruisme, mais surtout pour avoir du plaisir; ils ne s'engagent pas dans le but de repartir perpétuellement insatisfaits (Claxton-Oldfield & Jones, 2013; Gagnon et al., 2013; Malet & Bazin, 2011; Papadaniel, 2010). Cependant, les attentes des premiers-nés du bébé-boum face à leur expérience bénévole ne sont pas toujours satisfaites (Bénévoles Canada et al., 2010). Des bénévoles, anciens et actuels, donnent les exemples suivants pour expliquer qu'une expérience a été moins qu'idéale : l'impression que leurs compétences n'ont pas été adéquatement mises à profit; le sentiment que leur apport n'est pas réellement important; une frustration face au manque d'organisation des activités bénévoles. En France, le nombre de bénévoles déçus par des associations en raison de mauvais contacts, d'un mauvais accueil ou d'une mauvaise intégration est estimé à 1 500 000 (Thierry & Jeger, 2013). Un bénévole déçu peut tourner définitivement le dos au monde associatif et « parler autour de lui de façon dévastatrice de la vie associative » (Thierry, 2005: 10). Une expérience jugée insatisfaisante peut ternir l'image d'une association et de l'action bénévole (Réseau de l'action bénévole du Québec [RABQ], 2010).

Bien-être et engagement bénévole entretiennent une relation particulière : le bien-être favorise l'engagement bénévole, lequel est à son tour associé à un état de bien-être (McDonnall, 2011; McMunn, Nazroo, Wahrendorf, Breeze & Zaninotto, 2009; Plagnol & Huppert, 2010). Un niveau de bien-être plus élevé est généralement observé chez les personnes bénévoles comparativement à celles qui ne s'adonnent pas à ce type d'activité (McMunn et al., 2009). Malgré le grand nombre d'études qui ont porté sur le bénévolat et le bien-être des personnes âgées de 55 ans et plus (McDonnall, 2011; Tang et al., 2010), leurs auteurs ne s'entendent pas sur les causes qui sous-tendent cette relation. Pilkington et ses

collaborateurs (2012) suggèrent que les bénévoles bénéficieraient d'un plus grand réseau social, ce qui expliquerait l'association positive entre le bien-être et le bénévolat. McMunn et ses collaborateurs (2009) l'attribuent plutôt à la reconnaissance : les bénévoles qui se sentent davantage reconnus pour leur implication ont un niveau de bien-être plus élevé, contrairement aux autres.

#### **4.1.5.2. Facteurs organisationnels**

La mouvance actuelle de l'action bénévole suppose, de la part des associations, une adaptation importante des pratiques de coordination des bénévoles (Ammeter et al., 2009; Bénévoles Canada et al., 2010; Thibault et al., 2011; Thierry, 2010). La capacité d'adaptation au changement des associations se révélera être un gage de succès de l'action bénévole dans l'avenir (RABQ, 2010). Plus précisément, les facteurs organisationnels identifiés ont trait principalement à l'activité bénévole, à la localisation de l'association et aux ressources dont celle-ci dispose.

##### **4.1.5.2.1. Activité bénévole**

L'activité bénévole et le temps qu'elle nécessite (durée, fréquence ou persistance dans le temps) peuvent freiner ou favoriser le recrutement et la fidélisation des premiers-nés du bébé-boum. Ils doivent être en adéquation avec la santé du bénévole, ses connaissances et ses aptitudes, ses disponibilités, ses ressources et ses motivations (Bénévoles Canada et al., 2010; Caro et al., 2009; Castonguay et al., 2014; Kerschner & Rousseau, 2008; Malet & Bazin, 2011; Planalp & Trost, 2009a). Par exemple, l'accompagnement en fin de vie ne s'adresse pas à toute personne (Claxton-Oldfield & Claxton-Oldfield, 2007; Planalp & Trost, 2009b; Weeks & MacQuarrie, 2011). Aussi, il peut être particulièrement prenant de réaliser un tel type d'accompagnement, ce qui à long terme peut conduire à l'épuisement (Weeks & MacQuarrie, 2011).

Les premiers-nés du bébé-boum recherchent des activités qui leur permettent d'élargir leurs champs de compétences et de connaissances (Bénévoles Canada

et al., 2010). Ils s'intéressent à des activités qui « viennent appuyer leur solide volonté d'engagement social [et qui] leur permettent de voir clairement l'impact de leur apport » (Bénévoles Canada et al., 2010: 17). De plus, ils privilégient les activités occasionnelles ou à court terme, ce qui leur donne la possibilité de mieux connaître une association avant de prendre un engagement à plus long terme.

#### **4.1.5.2.2. Localisation**

Le seul fait qu'une association soit située à un endroit plutôt qu'à un autre peut avoir une influence sur l'engagement bénévole (Buys, Marler, Robinson, Hamlin & Locher, 2011; Castonguay et al., 2014; Chou, Stokes, Citko & Davies, 2008; Plagnol & Huppert, 2010; Sirven & Godefroy, 2009). Pour une association, il peut être particulièrement difficile de favoriser l'engagement bénévole dans un quartier où la population n'est pas mobilisée autour de la question du bénévolat (Castonguay et al., 2014). Une culture du bénévolat appert nécessaire au sein d'une communauté (Chou et al., 2008).

Au moment de choisir une association, la proximité entre celle-ci et le lieu de résidence de la personne désireuse de s'impliquer bénévolement est prise en compte (Castonguay et al., 2014). La principale motivation des personnes âgées de 55 ans et plus étant de contribuer à leur communauté (Fleury, 2012), ils privilégient bien souvent une association de leur milieu (Castonguay et al., 2014). Les ressources de la personne peuvent également orienter sa décision. Si elle n'a pas les moyens d'utiliser le service de transport en commun ou si elle ne possède pas de voiture, la distance séparant sa demeure de l'association sera peu élevée. Outre la question de la proximité géographique, le territoire desservi par l'association et les caractéristiques socioéconomiques de ses résidents peuvent être considérés dans ledit choix. Ce ne sont pas toutes les personnes qui sont à l'aise de venir en aide à des personnes habitant dans des quartiers plus défavorisés (Buys et al., 2011).

De plus, une activité bénévole peut prendre une forme différente selon qu'elle est réalisée en milieu rural ou urbain. L'accompagnement en soins palliatifs en est un premier exemple (McKee, Kelley, Guirguis-Younger, MacLean & Nadin, 2010; Pesut, Hooper, Lehbauer & Dalhuisen, 2012; Robinson, Pesut & Bottorff, 2010). En milieu rural, les membres de la communauté sont plus susceptibles de se connaître. Certes, un lien préexistant entre le bénévole et la personne en fin de vie peut faire en sorte que l'accompagnement soit plus facile à réaliser. Par contre, il devient complexe de déterminer ce qui est fait dans un cadre bénévole de ce qui est fait dans un cadre plus personnel : une visite est-elle effectuée en tant que bénévole ou en tant qu'ami, voisin, etc.?

Une seconde distinction entre les milieux urbain et rural a trait aux distances que les bénévoles ont à parcourir dans le cadre de leur activité (Kerschner & Rousseau, 2008; Skinner, Yantzi & Rosenberg, 2009). Les grandes distances à parcourir, caractéristiques des milieux ruraux, peuvent être ou devenir problématiques pour les personnes âgées de 55 ans et plus, notamment en saison hivernale. En raison de changements physiologiques et psychologiques associés au vieillissement (changements sensitifs, perceptifs et moteurs), le conducteur plus âgé est amené à adapter sa conduite automobile (Audet, Arcand, Godbout & Lessard, 2007; Myers, Trang & Crizzle, 2011; Raw, Kountouriotis, Mon-Williams & Wilkie, 2012; Viriot-Durandal, Pihet & Chapon, 2012). Il adopte graduellement des tactiques ou stratégies de conduite nouvelles ou différentes de son comportement de conduite habituel. Le conducteur plus âgé cherchera à éviter les situations de conduite qu'il juge difficiles : le trafic lourd, les mauvaises conditions météorologiques et la conduite nocturne. En vieillissant, les automobilistes s'exposent moins à des situations difficiles et parcourent annuellement moins de kilomètres (Audet et al., 2007). Préférer éviter certaines situations de conduite difficiles peut se traduire par une diminution de la disponibilité du bénévole et, *ipso facto*, de son engagement.

#### **4.1.5.2.3. Ressources**

Les ressources humaines, financières et matérielles d'une association ont une influence sur l'engagement bénévole; elles sont facilitantes tant pour le recrutement, que l'accueil, le soutien et la reconnaissance des bénévoles. La présence d'une personne assurant la coordination des bénévoles est vue comme un indispensable : ses tâches se rapportent à tout ce qui doit être fait pour qu'une association dispose des ressources bénévoles nécessaires à la réalisation de sa mission (RABQ, 2010). Même si dans la plupart des associations une personne est responsable de la coordination des bénévoles, il est moins fréquent qu'elle se consacre exclusivement à cette fonction. Bien souvent, elle est amenée à accomplir diverses tâches en plus de la coordination des bénévoles. Le financement de l'association étant limité, celle-ci ne peut pas toujours se permettre d'engager une personne dédiée à cette fonction. Quant aux ressources matérielles de l'association, elles diffèrent selon le financement disponible.

Les ressources varient d'une association à l'autre. Les associations de petite taille sont souvent désavantagées par rapport à celles de plus grande taille (Radermacher, Karunarathna, Grace & Feldman, 2011). Cependant, peu importe la taille de l'association, un même constat s'impose : « [l]a plupart des organisations ne possèdent pas les outils, la formation et les stratégies nécessaires pour mobiliser [...] les bébé-boumeurs » (Bénévoles Canada et al., 2010: 5). Par ailleurs, avoir les ressources nécessaires, ou estimer les avoir, n'est pas forcément bénéfique (Castonguay et al., 2014). Une association qui a suffisamment de bénévoles pour répondre à la demande de services peut négliger le recrutement d'autres bénévoles. Or, certains coordonnateurs de bénévoles vont recommander d'effectuer un recrutement de façon continue, tout en ayant recours à des moyens diversifiés.

#### **4.1.6. Conclusion**

Les enfants du bébé-boum représentent un bassin considérable de candidats potentiels pour le secteur bénévole en raison de leur arrivée à la retraite



(Bénévoles Canada et al., 2010). Toutefois, temps libre n'est pas synonyme d'engagement bénévole. Pour susciter et maintenir l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les associations de soutien à domicile des aînés, une meilleure compréhension de ses freins et de ses leviers s'impose. En ce sens, cette recension des écrits a permis de documenter deux importants types de facteurs ayant une influence sur cet engagement. Les facteurs individuels comprennent les caractéristiques sociodémographiques de la personne, sa santé, ses connaissances et ses aptitudes, sa disponibilité, ses ressources, ses motivations ainsi que son sentiment de liberté et de bien-être. Les facteurs organisationnels ont trait principalement à l'activité bénévole, à la localisation de l'association et aux ressources dont elle dispose. Ces différents facteurs peuvent agir comme levier ou frein de leur engagement selon leur contexte d'actualisation.

Des lacunes dans l'état actuel des connaissances concernant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les associations de soutien à domicile des aînés ont également pu être identifiées : peu d'écrits et encore moins d'études qualitatives portent spécifiquement sur cette problématique; l'accent est mis sur des facteurs individuels, alors que d'autres types de facteurs (organisationnels, interpersonnels, sociaux) et la dynamique qui les lie entre eux sont tout aussi importants; peu d'écrits considèrent l'engagement bénévole comme un processus. Pour le moment, il est donc possible de présumer des freins et des leviers de leur engagement bénévole, mais sans plus.

Il est alors envisageable que certains premiers-nés du bébé-boum emboîteront le pas de leurs parents ou de leurs grands-parents en s'engageant bénévolement selon un modèle plus traditionnel (Thibault et al., 2011). D'autres ne se tourneront pas vers le bénévolat par manque d'intérêt ou par impossibilité de le faire (Martinson & Halpern, 2011; Minkler & Holstein, 2008; Raymond et al., 2012). D'autres encore s'engageront bénévolement, mais selon un modèle actualisé : le souci de l'autre allant de pair avec un souci de soi, l'engagement bénévole doit apporter du plaisir et de la satisfaction personnelle (Gagnon et al., 2013). Une

chose est sûre cependant : l'impératif de mieux documenter l'engagement bénévole, un processus complexe faisant intervenir et interagir de multiples dimensions.

#### 4.1.7. Remerciements

L'auteure principale de cet article tient à remercier le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada et les Fonds de recherche du Québec – Société et culture pour leur soutien financier.

#### 4.1.8. Références

- Ammeter D. et al., 2009, *Les baby-boomers : vos nouveaux bénévoles. Guide d'introduction : repenser l'approche de votre organisme pour susciter la participation des bénévoles baby-boomers*, Ottawa, Bénévoles Canada, 17 p.
- Audet T. et al., 2007, « Conduite automobile », in Arcand M., Hébert R. (dir.), *Précis pratique de gériatrie*, Québec, Edisem, p. 1099-1144.
- Bénévoles Canada et al., 2010, *Comblant les lacunes – Enrichir l'expérience bénévole afin d'offrir un avenir meilleur pour nos collectivités : points saillants d'une étude pancanadienne*, Ottawa, Bénévoles Canada, 20 p.
- Bronstein L.R., Mason S.E., 2013, « A serial focus group model for understanding experiences of older adult volunteers and non-profit agency managers », *Groupwork*, 23, n° 2, p. 67-87.
- Buys D.R. et al., 2011, « Recruitment of volunteers for a home-delivered meals programme serving homebound older adults: A theoretically derived programme among faith communities », *Public Health Nutrition*, 14, n° 8, p. 1473-1478.
- Caradec V., 2008, « Les mécanismes de la transition identitaire au moment de la retraite », *SPIRALE - Revue de Recherches en Éducation*, n° 41, p. 161-176.
- Caro F.G. et al., 2009, « Global activity motivation and activities of older people », *Activities, Adaptation & Aging*, 33, n° 3, p. 191-208.
- Castonguay J. et al., 2014, « Les facteurs favorisant ou contraignant l'engagement bénévole dans les organismes communautaires en soutien à domicile auprès des aînés », *Revue Canadienne du Vieillessement*, 33, n° 1, p. 15-25.
- Choi N.G. et al., 2007, « Formal and informal volunteer activity and spousal caregiving among older adults », *Research on Aging*, 29, n° 2, p. 99-124.
- Choi N.G., Chou R.J.-A., 2010, « Time and money volunteering among older adults: The relationship between past and current volunteering and correlates of change and stability », *Ageing & Society*, 30, n° 4, p. 559-581.

- Chou W.-Y.S. et al., 2008, « Improving end-of-life care through community-based grassroots collaboration: Development of the Chinese-American Coalition for Compassionate Care », *Journal of Palliative Care*, 24, n° 1, p. 31-40.
- Claxton-Oldfield S., 2015, « Got volunteers? The selection, training, roles, and impact of hospice palliative care volunteers in Canada's community-based volunteer programs », *Home Health Care Management & Practice*, 27, n° 1, p. 36-40.
- Claxton-Oldfield S., Banzen Y., 2010, « Personality characteristics of hospice palliative care volunteers: The 'big five' and empathy », *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 27, n° 6, p. 407-412.
- Claxton-Oldfield S., Claxton-Oldfield J., 2007, « The impact of volunteering in hospice palliative care », *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 24, n° 4, p. 259-263.
- Claxton-Oldfield S. et al., 2009, « How to attract more males to community-based hospice palliative care volunteer programs », *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 26, n° 6, p. 439-448.
- Claxton-Oldfield S., Jones R., 2013, « Holding on to what you have got: Keeping hospice palliative care volunteers volunteering », *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 30, n° 5, p. 467-472.
- Corporation for National and Community Service, 2007, *The health benefits of volunteering: A review of recent research*, Washington, Corporation for National and Community Service, 17 p.
- Erlinghagen M., Hank K., 2006, « The participation of older Europeans in volunteer work », *Ageing & Society*, 26, n° 4, p. 567-584.
- Fitzpatrick T. et al., 2013, « Job satisfaction among volunteers with personal cancer experience », *Journal of Social Service Research*, 39, n° 3, p. 293-305.
- Fleury C., 2012, « Le bénévolat chez les personnes de 55 ans et plus », *Données sociodémographiques en bref*, 17, n°, p. 10-12.
- Fortinsky R.H. et al., 2009, « Dementia care consultation for family caregivers: Collaborative model linking an Alzheimer's association chapter with primary care physicians », *Ageing & Mental Health*, 13, n° 2, p. 162-170.
- France Bénévolat, 2013, *La situation du bénévolat en France en 2013*, Paris, France Bénévolat, 16 p.
- Gagnon É. et al., 2013, *L'invention du bénévolat : genèse et institution de l'action bénévole au Québec*, Québec, Presses de l'Université Laval, 229 p.
- Gaudet S., Turcotte M., 2013, « Sommes-nous égaux devant l'« injonction » à participer? Analyse des ressources et des opportunités au cours de la vie », *Sociologie et Sociétés*, 45, n° 1, p. 117-145.
- Gillespie A.A. et al., 2011, « Goals and personal resources that contribute to the development and agency attachment of older adult volunteers », *Canadian Journal on Aging*, 30, n° 1, p. 101-111.
- Gottlieb B.H., Gillespie A.A., 2008, « Volunteerism, health, and civic engagement among older adults », *Canadian Journal on Aging*, 27, n° 4, p. 399-406.
- Grano C. et al., 2008, « Motives and determinants of volunteering in older adults: An integrated model », *International Journal of Aging and Human Development*, 67, n° 4, p. 305-326.

- Guérin S., 2012, « Les aidants, coeur du système social », *Projet*, 326, n° 1, p. 47-54.
- Hank K., Stuck S., 2008, « Volunteer work, informal help, and care among the 50+ in Europe: Further evidence for 'linked' productive activities at older ages », *Social Science Research*, 37, n° 4, p. 1280-1291.
- Hong S.-I. et al., 2009, « Engaging older adults in volunteering », *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38, n° 2, p. 200-219.
- Hustinx L. et al., 2010, « Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon », *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40, n° 4, p. 410-434.
- Huynh J.-Y. et al., 2012, « Burnout and connectedness in the job demands-resources model: Studying palliative care volunteers and their families », *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 29, n° 6, p. 462-475.
- Jegermalm M., Grassman E.J., 2009, « Caregiving and volunteering among older people in Sweden – Prevalence and Profiles », *Journal of Aging & Social Policy*, 21, n° 4, p. 352-373.
- Kaskie B. et al., 2008, « Civic engagement as a retirement role for aging Americans », *The Gerontologist*, 48, n° 3, p. 368-377.
- Kerschner H., Rousseau M.H., 2008, « Volunteer drivers: Their contributions to older adults and to themselves », *Gerontology & Geriatrics Education*, 29, n° 4, p. 383-397.
- Komp K. et al., 2012, « Age, retirement, and health as factors in volunteering in later life », *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41, n° 2, p. 280-299.
- Loriaux M., Remy D., 2005, « Conclusions. Genre, générations et classes : une synthèse transversale de l'enquête sur « les 50 ans et plus » », in Loriaux M., Remy D. (dir.), *La retraite au quotidien*, Bruxelles, De Boeck Supérieur p. 379-416.
- MacNeela P., 2008, « The give and take of volunteering: Motives, benefits, and personal connections among Irish volunteers », *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 19, n° 2, p. 125-139.
- Malet J., Bazin C., 2011, « Donner du temps pour les autres mais aussi pour soi », *Gérontologie et Société*, 138, n° 3, p. 165-180.
- Martinson M., Halpern J., 2011, « Ethical implications of the promotion of elder volunteerism: A critical perspective », *Journal of Aging Studies*, 25, n° 4, p. 427-435.
- McDonnall M.C., 2011, « The effect of productive activities on depressive symptoms among older adults with dual sensory loss », *Research on Aging*, 33, n° 3, p. 234-255.
- McKee M. et al., 2010, « It takes a whole community: The contribution of rural hospice volunteers to whole-person palliative care », *Journal of Palliative Care*, 26, n° 2, p. 103-111.
- McMunn A. et al., 2009, « Participation in socially-productive activities, reciprocity and wellbeing in later life: Baseline results in England », *Ageing & Society*, 29, n° 5, p. 765-782.
- Minkler M., Holstein M.B., 2008, « From civil rights to... civic engagement? Concerns of two older critical gerontologists about a "new social

- movement” and what it portends », *Journal of Aging Studies*, 22, n° 2, p. 196-204.
- Myers A. et al., 2011, « Naturalistic study of winter driving practices by older men and women: Examination of weather, road conditions, trip purposes, and comfort », *Canadian Journal on Aging*, 30, n° 4, p. 577-589.
- Naves M.-C., Lemoine S., 2011, « Développer, accompagner et valoriser le bénévolat », *La Note d'analyse*, Septembre 2011, n° 241, p. 1-12.
- Office québécois de la langue française, 2008, *Fiche terminologique: boum des naissances*. En ligne  
[http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=26501720](http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26501720), consulté le 15 septembre 2014.
- Olazabal I., 2009, *Que sont les baby-boomers devenus? Aspects sociaux d'une génération vieillissante*, Québec, Nota bene, 295 p.
- Papadaniel Y., 2010, « Accompagnement en fin de vie et solidarité », *Quelques pistes de réflexions autour du bénévolat dans les soins palliatifs*, 25, n° 1, p. 19-23.
- Pesut B. et al., 2012, « Promoting volunteer capacity in hospice palliative care: A narrative review », *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 31, n° 1, p. 69-78.
- Pilkington P.D. et al., 2012, « Volunteering and subjective well-being in midlife and older adults: The role of supportive social networks », *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 67B, n° 2, p. 249-260.
- Plagnol A.C., Huppert F.A., 2010, « Happy to help? Exploring the factors associated with variations in rates of volunteering across Europe », *Social Indicators Research*, 97, n° 2, p. 157-176.
- Planalp S., Trost M., 2009a, « Motivations of hospice volunteers », *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 26, n° 3, p. 188-192.
- Planalp S., Trost M., 2009b, « Reasons for starting and continuing to volunteer for hospice », *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 26, n° 4, p. 288-294.
- Prouteau L., Wolff F.-C., 2007, « La participation associative et le bénévolat des seniors », *Retraite et Société*, 1, n° 50, p. 158-189.
- Radermacher H. et al., 2011, « Partner or perish? Exploring inter-organisational partnerships in the multicultural community aged care sector », *Health & Social Care In The Community*, 19, n° 5, p. 550-560.
- Raw R. et al., 2012, « Movement control in older adults: Does old age mean Middle of the road? », *Journal of Experimental Psychology*, 38, n° 3, p. 735-745.
- Raymond É. et al., 2008, *La participation sociale des aînés dans une perspective de vieillissement en santé. Réflexion critique appuyée sur une analyse documentaire*, Québec, Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et al., 111 p.
- Raymond É. et al., 2012, *Participation sociale des aînés : la parole aux aînés et aux intervenants*, Québec, Institut national de santé publique du Québec et al., 53 p.

- Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ), 2010, *Analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles*, Montréal, RABQ, 91 p.
- Robinson C.A. et al., 2010, « Issues in rural palliative care: Views from the countryside », *The Journal of Rural Health*, 26, n° 1, p. 78-84.
- Sévigny A., Castonguay J., 2013, « Le bénévolat auprès des aînés québécois qui reçoivent des soins palliatifs à domicile : un survol de la situation québécoise », in Sévigny A. et al. (dir.), *Le bénévolat en soins palliatifs ou l'art d'accompagner*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 87-103.
- Sévigny A. et al., 2010, « Helping them live until they die: Volunteer practices in palliative home care », *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 39, n° 4, p. 734-752.
- Sévigny A., Frappier A., 2010, « Le bénévolat « par » et « pour » les aînés », in Charpentier M. et al. (dir.), *Viellir au pluriel : perspectives sociales*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 431-451.
- Sirven N., Debrand T., 2013, « La participation sociale des personnes âgées en Europe : instrument du « bien vieillir » ou facteur d'inégalités sociales de santé? », *Retraite et Société*, 65, n° 2, p. 59-80.
- Sirven N., Godefroy P., 2009, « Le temps de la retraite est-il improductif? », *Retraite et Société*, 57, n° 1, p. 75-97.
- Skinner M.W., Hanlon N., 2015, *Ageing resource communities: New frontiers of rural population change, community development and voluntarism*, London, Routledge, 220 p.
- Skinner M.W. et al., 2009, « Neither rain nor hail nor sleet nor snow: Provider perspectives on the challenges of weather for home and community care », *Social Science & Medicine*, 68, n° 4, p. 682-688.
- Snyder M., Omoto A.M., 2008, « Volunteerism: Social issues perspectives and social policy implications », *Social Issues and Policy Review*, 2, n° 1, p. 1-36.
- Statistique Canada, 2012, *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : rapport de tableaux, 2010*, Ottawa, Statistique Canada, 45 p.
- Tang F., 2009, « Late-Life volunteering and trajectories of physical health », *The Journal of Applied Gerontology*, 28, n° 4, p. 524-533.
- Tang F. et al., 2010, « Organizational support and volunteering benefits for older adults », *The Gerontologist*, 50, n° 5, p. 603-612.
- Thibault A. et al., 2007, *Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateurs de liens autant que de biens*, Montréal, RABQ, 50 p.
- Thibault A. et al., 2011, *Bénévolats nouveaux, approches nouvelles*, Montréal, RABQ, 63 p.
- Thierry D., 2005, *La retraite, quelle identité après le travail?*, Communication orale, Séminaire Vies collectives organisé par l'Association des Amis de l'École de Paris du management, 17 février 2005, Paris, France, 12 p.
- Thierry D., 2010, *L'engagement bénévole des seniors : une implication réfléchie!*, Paris, France Bénévolat, 22 p.
- Thierry D., Jeger F., 2013, « Retraités et bénévoles : les missions de France Bénévolat », *Retraite et Société*, 65, n° 2, p. 131-139.

- Turcotte M., 2015, *Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale – Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada*, n° 1, Ottawa, Statistique Canada, 19 p.
- U.S. Bureau of Labor Statistics, 2014, *Volunteering in the United States – 2013*, Washington, DC, United States Department of Labor, 12 p.
- Vézina M., Crompton S., 2012, « Le bénévolat au Canada », *Tendances sociales canadiennes*, 93, n° été 2012, p. 40-60.
- Viriot-Durandal J.-P. et al., 2012, *Les défis territoriaux face au vieillissement*, Paris, La Documentation française, 183 p.
- Viriot-Durandal J.-P., Reguer D., 2011, « Retraite, engagement social et citoyenneté active », *Gérontologie et Société*, 138, n° 3, p. 143-164.
- Weeks L.E., MacQuarrie C., 2011, « Supporting the volunteer career of male hospice – Palliative care volunteers », *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 28, n° 5, p. 342-349.





## **4.2. Article 2 – Implantation des politiques sociales québécoises de soutien à domicile des aînés : une analyse critique pour mieux comprendre les enjeux liés au bénévolat**

### **Référence**

Castonguay, J., Beaulieu, M., & Sévigny, A. (2015). Implantation des politiques sociales québécoises de soutien à domicile des aînés : une analyse critique pour mieux comprendre les enjeux liés au bénévolat. *Revue canadienne de politique sociale*, 72/73, 169-191.

### **Auteurs**

Julie Castonguay<sup>1-3</sup>

Marie Beaulieu<sup>1-2-3</sup>

Andrée Sévigny<sup>4</sup>

### **Affiliations**

- 1- Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke, Québec, Canada.
- 2- Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, Sherbrooke, Québec, Canada.
- 3- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Sherbrooke, Québec, Canada.
- 4- CIUSSS de la Capitale-Nationale – Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec, Québec, Canada.

### **Objectif de l'article**

Les Québécois sont historiquement moins susceptibles de s'engager bénévolement que les résidents des autres provinces canadiennes (Gaudet & Turcotte, 2013; Hall, Lasby, Ayer & Gibbons, 2009; Hall, Lasby, Gumulka & Tryon, 2006; Hall, McKeown & Roberts, 2001; Statistique Canada, 2012; Turcotte, 2015). Le Québec enregistre le taux de bénévolat le plus faible au Canada et il

s'agit de la seule province où le nombre moyen d'heures de bénévolat est inférieur à la moyenne nationale (154 contre 123 heures) (Turcotte, 2015). Un engagement bénévole moins élevé au Québec en comparaison aux autres provinces canadiennes s'expliquerait en partie par le régime providentiel de politiques publiques (Gaudet & Turcotte, 2013). Or, de quelle façon le contexte sociopolitique influence-t-il l'engagement bénévole dans le domaine du SAD des aînés au Québec? Pour répondre à cette question, cet article pose un regard critique sur l'implantation de trois politiques sociales et d'un cadre d'orientation qui ont marqué l'histoire du SAD au Québec, en mettant l'accent sur ce qui concerne les bénévoles et les OBNL œuvrant dans ce domaine. Cette analyse permet ensuite de dégager deux enjeux récurrents, toujours d'actualité et qui ont une influence importante sur l'engagement bénévole : le financement et le partenariat entre les acteurs du SAD d'aujourd'hui.

### **Statut de l'article**

Cet article a été publié en 2015 dans la *Revue canadienne de politique sociale*. Il est accessible [en ligne](#).

### **Apport à l'article**

Recension et analyse critique des politiques sociales et du cadre d'orientation ayant marqué l'histoire du SAD au Québec, ainsi que rédaction de l'article.

#### **4.2.1. Résumé**

Les organismes communautaires québécois, acteurs indispensables du soutien à domicile des aînés, éprouvent un problème de recrutement et de fidélisation des bénévoles. Dans un contexte de vieillissement démographique et de reconfiguration de l'État où l'on fait de plus en plus appel au tiers secteur, cette situation est critique. Le fonctionnement de ces organismes repose essentiellement sur l'action bénévole, alors que la pérennité de cette dernière fait l'objet d'une inquiétude croissante. En effet, les Québécois sont historiquement moins susceptibles de s'engager bénévolement que les résidents des autres provinces canadiennes. Le Québec enregistre le taux de bénévolat le plus faible au Canada et il s'agit de la seule province où le nombre moyen d'heures de bénévolat est inférieur à la moyenne nationale.

Un engagement bénévole moins élevé au Québec en comparaison aux autres provinces canadiennes s'expliquerait en partie par le régime providentiel de politiques publiques. Or, de quelle façon le contexte sociopolitique influence-t-il l'engagement bénévole dans le domaine du soutien à domicile des aînés au Québec? Pour répondre à cette question, cet article pose un regard critique sur l'implantation de trois politiques sociales et d'un cadre d'orientation qui ont marqué l'histoire du soutien à domicile au Québec, en mettant l'accent sur ce qui concerne les bénévoles et les organismes communautaires œuvrant dans ce domaine. Cette analyse permet ensuite de dégager deux enjeux récurrents, toujours d'actualité et qui ont une influence importante sur l'engagement bénévole : le financement et le partenariat entre les acteurs du soutien à domicile d'aujourd'hui.

**Mots-clés :** Politiques sociales; Soutien à domicile; Personnes aînées; Bénévolat; Organismes à but non lucratif

#### 4.2.2. Abstract

Quebec community organizations which are indispensable to insure home support for seniors, are experiencing problems with recruitment and retention of volunteers. This is of crucial importance in the context of an aging population and of a restructuration of the State, which relies more and more on the tertiary sector. These organizations' day to day activities essentially relies on volunteer work, at a time when its continuity is no longer assured. Indeed, Quebecers are historically less likely to volunteer than residents from other Canadian provinces and territories. Quebec has the lowest volunteer rates in Canada and is the only province where the average of volunteer hours is below the national one.

A lower rate of volunteerism in Quebec compared to other provinces could be explained by the welfare regime of public policies. What role does the sociopolitical context play in the rate of volunteer engagement for home support for seniors in Quebec? To answer this question, this article focuses a critical lens on the establishment of three social policies and one orientation framework which have marked the history of homecare in Quebec, particularly as it relates to volunteers and community organizations working in this field. This analysis will allow two recurring challenges to emerge, always relevant and which have a significant influence on volunteer engagement: funding and collaboration between stakeholders in home support for older adults today.

**Keywords:** Social policies; home support; older adults; volunteering; non-profit organizations

#### 4.2.3. Introduction

Au Québec, les organismes communautaires constituent des acteurs indispensables dans le domaine du soutien à domicile des aînés. Ils offrent divers types de soutien, tels que de la livraison de repas à domicile, du transport-accompagnement, des visites d'amitié et du répit. Cependant, ces organismes sont aux prises avec un problème de recrutement et de fidélisation des bénévoles

(Castonguay & Sévigny, 2013; Castonguay et al., 2014; Gagnon et al., 2013; Thibault et al., 2007; Thibault et al., 2011). Dans un contexte de vieillissement démographique et de reconfiguration de l'État où l'on fait de plus en plus appel au tiers secteur, cette situation est critique (Banting & Myles, 2013; Lavoie et al., 2014; Martin-Matthews et al., 2012/2013). Le fonctionnement de ces organismes repose essentiellement sur l'action bénévole, alors que la pérennité de cette dernière fait l'objet d'une inquiétude croissante, notamment dans les communautés rurales vieillissantes (Fleuret & Skinner, 2010; Skinner, 2008, 2014; Skinner & Fleuret, 2010; Skinner & Hanlon, 2016; Skinner & Joseph, 2011; Skinner, Joseph & Herron, 2013).

Pour susciter et maintenir l'engagement bénévole dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés, il importe d'abord d'identifier et de mieux comprendre les freins et les leviers de ce type d'engagement. Or, le contexte sociopolitique, qu'il soit local, régional, national ou international, influe sur l'engagement bénévole (Erlinghagen & Hank, 2006; Gaudet & Turcotte, 2013; Hong et al., 2009; Plagnol & Huppert, 2010; Sirven & Godefroy, 2009). Il appert que les Québécois sont historiquement moins susceptibles de s'engager bénévolement que les résidents des autres provinces canadiennes (Gaudet & Turcotte, 2013; Hall et al., 2009; Hall et al., 2006; Hall et al., 2001; Statistique Canada, 2012; Turcotte, 2015). En 2013, le taux de bénévolat le plus faible au Canada a été enregistré au Québec (32%) et les taux les plus élevés en Saskatchewan (56%) et au Manitoba (52%) (Turcotte, 2015). Toujours en 2013, la seule province où le nombre moyen d'heures de bénévolat était inférieur à la moyenne nationale était le Québec (154 contre 123 heures). Un engagement bénévole moins élevé au Québec en comparaison aux autres provinces canadiennes s'expliquerait en partie par le régime providentiel de politiques publiques québécois où, jusqu'à présent, « le contrat social [a] engag[é] l'État à répondre aux droits sociaux plutôt qu'à solliciter la "générosité" des individus et des groupes » (Gaudet & Turcotte, 2013: 131).

Cela dit, de quelle façon le contexte sociopolitique influence-t-il l'engagement bénévole dans le domaine du soutien à domicile des aînés au Québec? En réponse à cette question, cet article pose un regard critique sur l'implantation de trois politiques sociales et d'un cadre d'orientation qui ont marqué l'histoire du soutien à domicile du Québec, en mettant l'accent sur ce qui concerne spécifiquement les bénévoles et les organismes communautaires œuvrant dans ce domaine. Cette analyse permet ensuite de dégager deux enjeux récurrents, toujours d'actualité et qui ont une influence importante sur l'engagement bénévole : le financement et le partenariat entre les acteurs du soutien à domicile d'aujourd'hui.

#### **4.2.4. Le soutien à domicile des aînés au Québec**

Le soutien à domicile est demeuré, depuis plus de 35 ans, une volonté des gouvernements québécois successifs (Ministère de la Famille et des Aînés [MFA] & Ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS], 2012; Ministère des Affaires sociales [MAS], 1979; MSSS, 1994, 2003, 2004, 2005, 2013a). Les personnes aînées ont, elles aussi, exprimé à maintes reprises le souhait de vieillir chez elles le plus longtemps possible avec des services adéquats (Gagnon & Savoie, 2008; Guberman & Olazabal, 2010; MFA & MSSS, 2012; MSSS, 2005a, 2013a). Pourtant, les services de soutien à domicile se sont développés en dents de scie (Vaillancourt, Aubry & Jetté, 2003). La transition entre l'institutionnalisation des personnes aînées et leur soutien à domicile et dans leur communauté s'est faite tardivement et non sans obstacles. D'ailleurs, le virage du soutien à domicile n'était qu'amorcé en 2003. Mais qu'en est-il 12 ans plus tard? Avant de se positionner sur la question, il convient de revoir des grandes étapes de l'histoire des politiques de soutien à domicile du Québec.

#### 4.2.4.1. Les services à domicile

La première politique officielle *Les services à domicile*, émise en 1979 par le ministère des Affaires sociales (MAS), dénonce le fait d'avoir « trop misé au Québec sur l'institutionnalisation [des personnes présentant des incapacités] et pas assez sur la valorisation des ressources de l'individu et de son milieu de vie » (1979: 13). Ainsi, les deux premiers objectifs poursuivis par la politique sont les suivants :

- 1) Maintenir dans leur milieu de vie naturel les individus souffrant d'un handicap, d'une perte d'autonomie, d'isolement social ou de difficultés familiales;
- 2) Améliorer les conditions sociales et matérielles de la personne dans son milieu de vie familial (MAS, 1979: 11).

Pour les atteindre, il est fait appel à l'engagement des familles et de la collectivité, au bénévolat, à l'entraide et aux autres formes d'activités qui regroupent les ressources de la communauté (MAS, 1979). Bien que les Centres locaux de services communautaires (CLSC), le réseau public de santé et de services sociaux, soient considérés comme les principaux responsables de l'application de la politique sur leur territoire régional, il est reconnu que les bénévoles et les professionnels jouent des rôles différents, complémentaires et essentiels dans l'offre de soutien à domicile.

Durant les années 1985 à 1989, la politique *Les services à domicile* est maintenue selon le discours officiel du gouvernement (Vaillancourt et al., 2003). Toutefois, dans les faits, les CLSC confient en sous-traitance une portion grandissante de la dispensation des services à des ressources privées ou communautaires. Une croissance économique faible et de fortes contraintes budgétaires, qui marquent la fin des années 1970 et les années 1980, peuvent expliquer en partie que les ressources budgétaires allouées aux CLSC pour le soutien à domicile deviennent insuffisantes (Lavoie & Guberman, 2007; Vaillancourt et al., 2003). La solution serait alors de faire faire, à coûts moindres et avec plus de flexibilité, davantage de dispensation de services par le secteur privé ou le tiers secteur (Vaillancourt et al., 2003).

#### **4.2.4.2. Les services à domicile de première ligne**

À la suite de la réforme du système de santé et de services sociaux, la législation qui en découle ainsi que la Politique de la santé et du bien-être du gouvernement du Québec (1992), le MSSS publie en 1994 le Cadre de référence *Les services à domicile de première ligne*. Trois éléments sont identifiés comme particulièrement structurants pour les services à domicile :

- 1) Un nouveau modèle de planification de services établi à partir de la séquence : besoins à satisfaire – services à rendre accessibles – ressources à rendre disponibles;
- 2) L'introduction d'un questionnement qui conduit à privilégier le recours aux moyens les plus appropriés, les plus légers et les plus efficaces;
- 3) La priorité d'intervention dans les lieux où il y a concentration de problèmes et chez les groupes les plus vulnérables (MSSS, 1994: 3).

Plus précisément, le MSSS affirme que la philosophie d'action, selon laquelle le domicile est reconnu comme milieu de vie privilégié, doit être partagée par l'ensemble des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Le soutien à domicile comprend un continuum de services dans lequel s'interrelient et se complètent diverses mesures visant à favoriser l'intégration sociale des personnes et à prévenir ou à réduire leur institutionnalisation.

Par ailleurs, le MSSS constate que, « [p]our pallier le manque de ressources, plusieurs fonctions, auparavant assumées par le réseau sociosanitaire, ont été plus ou moins confiées [aux] organismes [communautaires] » (1994: 6). Il souligne une seconde fois la nécessité de reconnaître leur contribution et de les considérer comme des partenaires à part entière. Les organismes apparaissent des partenaires privilégiés, notamment en raison de leur disponibilité et de leur participation à de nombreuses activités. Il importe que l'ensemble des intervenants soutiennent leur action; les services de soutien à domicile doivent être planifiés et coordonnés en collaboration avec eux.



#### 4.2.4.3. Chez soi : le premier choix

Le Cadre de référence de 1994 est remplacé en 2003 par *Chez soi : le premier choix*, la nouvelle politique de soutien à domicile du MSSS. Celle-ci promeut l'adoption de trois perspectives orientant toutes actions en matière de soutien à domicile :

- 1) À la base, les attentes et les besoins des individus et de la population [essence même du service public];
- 2) La gestion des services à domicile au sein d'un système qui doit leur accorder une place toujours plus importante [efficience];
- 3) L'action concertée, collective, en faveur des personnes ayant une incapacité et leurs proches aidants [devoir de solidarité] (MSSS, 2003: 2).

Dans cette politique, le MSSS (2003) affiche encore une fois une position favorable au soutien à domicile. Ce dernier ne doit plus être considéré comme une mesure de substitution à l'hébergement en établissement ou à l'hospitalisation, mais bien comme la première option qui soit offerte aux personnes en perte d'autonomie, et ce, à tout moment. Il s'agit là simplement de respecter le choix des individus. Les services de soutien à domicile sont perçus comme une manière plus efficace de répondre aux besoins des aînés et mieux adaptée à la réalité de l'époque : « Les services à domicile représentent certainement une solution d'avenir. Il est important, aujourd'hui, de se donner une organisation forte de services à domicile et de mettre en place les conditions nécessaires pour assurer leur développement » (MSSS, 2003: 39). Cependant, ces services ne peuvent être envisagés seuls; ils sont interdépendants des autres services relevant du système de santé et de services sociaux. D'ailleurs, au fil des années, de nouveaux dispensateurs de services sont apparus :

le champ [du soutien à domicile] forme [maintenant] une mosaïque complexe où se côtoient plusieurs acteurs : les CLSC et d'autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les entreprises d'économie sociale en aide domestique, des organismes communautaires, des entreprises privées, diverses organisations publiques (Société d'habitation du Québec [SHQ], Régie de l'assurance maladie du Québec [RAMQ], etc.) (MSSS, 2003: 2).

Cela dit, les services destinés à la personne et ceux qui permettent d’agir sur son environnement immédiat – soins et services professionnels (médicaux, infirmiers, psychosociaux, etc.) offerts à domicile, services d’aide à domicile (aide domestique, soins d’hygiène, livraison de repas, accompagnement, visites d’amitié, etc.), services aux proches aidants (répit, dépannage, etc.), soutien technique requis à domicile (équipements, fournitures et aides techniques) – sont toujours perçus comme le noyau de base des services de soutien à domicile (MSSS, 2003).

En raison de la présence de nombreux dispensateurs de services de soutien à domicile, et pour encadrer cette offre de services, une définition des rôles de chacun est proposée (MSSS, 2003). Le rôle de principal dispensateur de soins et de services est attribué aux CLSC. Toutefois, les services d’aide à domicile et de soutien aux proches sont de plus en plus délégués aux organismes communautaires, aux entreprises d’économie sociale, aux agences privées, à des travailleurs engagés de gré à gré. Les organismes communautaires sont invités à définir leur propre champ d’activités. Cependant, la balise suivante est établie :

Les organismes communautaires et les groupes bénévoles peuvent offrir le soutien civique, la livraison de repas à domicile (popotes), l’accompagnement, le transport, les visites d’amitié et toute autre activité qui contribue au soutien à domicile. Le partenariat avec les organismes du milieu doit être constant, et ce, sur une base volontaire et dans le respect des termes de la politique gouvernementale sur l’action communautaire (MSSS, 2003: 21).

Bien que certaines balises pour les dispensateurs de services de soutien à domicile soient fixées, il est précisé qu’elles viseraient uniquement à mettre à profit la diversité des ressources de la collectivité et pourraient être modulées en fonction de la situation de chaque territoire.

Selon le Comité pour la révision du Cadre de référence sur les services à domicile de 1994 (Comité pour la révision du Cadre de référence sur les services à domicile, 2000), l’absence d’un plan d’implantation et de suivi avait nui

précédemment au développement des services de soutien à domicile. Cette fois, par contre, un document accompagne la politique *Chez soi : le premier choix*. En 2004, le MSSS fait paraître *Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile*. Ces précisions ont pour objectif « d'appuyer les efforts des divers intervenants visés et de faciliter la mise en œuvre harmonisée de cette politique dans tout le Québec » (MSSS, 2004: 1).

Or, pour Bourque (2006), ce document vise principalement à opérationnaliser les orientations énoncées dans la politique de 2003. Il considère que les rapports entre les établissements publics et les organismes communautaires qui y sont décrits laissent clairement voir des rapports verticaux. Le rôle des organismes communautaires et des groupes bénévoles est réduit à celui de fournisseurs de services. Ainsi, l'approche volontaire de concertation entre les partenaires est demeurée vœu pieux.

De plus, la mise en œuvre de la politique *Chez soi : le premier choix* est pratiquement restée lettre morte faute de moyens (Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux, 2005; Lavoie & Guberman, 2007; Lavoie et al., 2014). Elle n'a été que partiellement instaurée, alors que son plan de mise en œuvre n'a jamais été produit (Lavoie et al., 2014; Vérificateur général du Québec, 2013). En outre, les orientations du *Plan d'action 2005–2010 sur les services aux aînés en perte d'autonomie : un défi de solidarité* (MSSS, 2005a) divergent plus qu'elles ne concordent avec celles de la politique (Lavoie et al., 2014; Vérificateur général du Québec, 2013).

#### **4.2.4.4. Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec**

En 2012, *Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec* voit le jour (MFA & MSSS, 2012). Cette première politique gouvernementale québécoise sur le vieillissement, incluant un plan d'action 2012–2017, met à contribution 18 ministères et organismes, notamment le MFA, le MSSS, le

Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales (SACAIS), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), etc. La plus-value de cette politique et de son plan d'action est de considérer l'ensemble des domaines de vie des aînés ainsi que la diversité des situations des personnes et des communautés. Les aînés sont reconnus comme des acteurs majeurs de l'avenir du Québec. De manière à favoriser leur participation pleine et entière à la vie des communautés, tout en tenant compte de leur volonté, de leurs intérêts et de leurs capacités, la politique fait valoir la nécessité d'une adaptation des pratiques, des structures et des programmes.

Plus précisément, cette politique s'inspire du cadre de référence du vieillissement actif de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) (MFA & MSSS, 2012). En ce sens, elle souhaite contribuer à l'optimisation des possibilités de bonne *santé*, de *participation* et de *sécurité* afin d'accroître la qualité de vie pendant la vieillesse. Ces trois enjeux, transversaux et interdépendants, sont au cœur des trois grandes orientations de la politique :

- 1) Vieillir et vivre ensemble : c'est participer dans sa communauté.** Le gouvernement du Québec soutient que la « participation citoyenne et sociale [des aînés], qu'elle soit bénévole ou rémunérée, contribue à la vitalité des communautés et nécessite d'être soutenue et encouragée » (MFA & MSSS, 2012: 70). Il importe de reconnaître et de soutenir l'implication des personnes aînées dans leur communauté.
- 2) Vieillir et vivre ensemble : c'est vivre en santé dans sa communauté.** Une grande majorité d'aînés, environ 96%, vivent à domicile (MFA & MSSS, 2012). Le gouvernement entend alors permettre aux personnes aînées qui le désirent de demeurer chez elles le plus longtemps possible. Le soutien à domicile doit constituer l'élément clé de l'organisation des services. D'ailleurs, il est considéré comme l'élément central de la politique, sa « pierre d'assise » (MFA & MSSS, 2012: 65).

**3) Vieillir et vivre ensemble : c'est créer des environnements sains, sécuritaires et accueillants dans sa communauté.** Pour adapter les environnements (milieux de vie, quartiers, municipalités, régions, etc.) au vieillissement de la population, des actions doivent être entreprises (MFA & MSSS, 2012). Il peut s'agir, entre autres, de favoriser le soutien aux proches aidants, ou d'améliorer l'accès aux services ou l'offre d'habitations et de mobilité.

Ces orientations interagissent entre elles et ont servi à définir les choix stratégiques ou axes d'intervention contenus dans le plan d'action 2012–2017 de la politique.

Dans cette politique, le gouvernement du Québec rappelle qu'il ne peut à lui seul assumer les impacts du vieillissement rapide de la population (MFA & MSSS, 2012). Il est nécessaire de trouver un équilibre entre ce qui relève d'une responsabilité individuelle et familiale, d'une responsabilité des communautés où vivent les personnes âgées et d'une responsabilité gouvernementale. Pour réaliser les différentes orientations de la politique, le gouvernement en appelle donc une fois de plus à une responsabilité partagée. Plusieurs acteurs sont alors interpellés : bénévoles, intervenants et élus, de toutes les générations et de divers secteurs (santé, habitation, affaires municipales, transport, culture, etc.) tant publics que privés. Il importe que l'ensemble de ces acteurs travaillent ensemble dans un esprit partenarial, tout en gardant comme priorité le bien-être des personnes âgées.

Le gouvernement du Québec considère que la présence et les interventions des organismes communautaires sont précieuses (MFA & MSSS, 2012). Ces organismes, acteurs clés du domaine du soutien à domicile, sont de véritables laboratoires d'idées et de projets. Mentionnons qu'au Québec ils étaient plus de 500 organismes en 2012 à intervenir auprès d'ânés ou de proches aidants. Le gouvernement entend consolider le soutien, notamment le financement, qui leur est accordé et, par le fait même, souhaite maintenir et augmenter l'accès aux

services qu'ils offrent. Il promet le respect de la mission de chacun des acteurs, de leur champ de compétence et de leur imputabilité et assure son soutien. Cependant, il reste à savoir si l'ensemble de ces orientations sera effectivement implanté. Cette politique sera-t-elle porteuse de changements ou viendra-t-elle simplement se superposer aux autres politiques et cadres d'orientations?

#### **4.2.5. Discussion**

Cet article propose *une* lecture de l'histoire des politiques du soutien à domicile du Québec qui, produite par autrui, aurait pu relater les faits autrement et insister sur des aspects différents. Le fait d'opter pour une perspective historique et québécoise est pertinent et justifié, considérant que les politiques et les services de soutien à domicile varient considérablement d'un territoire à l'autre, et ce, à l'échelle nationale, provinciale, régionale et locale (Martin-Matthews et al., 2012/2013; MSSS, 2013a; Vérificateur général du Québec, 2013). Aussi, il nous apparaît important de faire ressortir deux enjeux, qui traversent l'histoire des politiques québécoises traitant du soutien à domicile et qui peuvent avoir une influence importante sur l'engagement bénévole, soit le financement et le partenariat entre les acteurs du soutien à domicile d'aujourd'hui.

##### **4.2.5.1. Le financement**

Bien que le soutien à domicile soit demeuré, à travers le temps, une volonté partagée des personnes âgées et des gouvernements qui se sont succédé (MAS, 1979; MFA & MSSS, 2012; MSSS, 1994, 2003, 2004, 2005a, 2013a), un premier constat s'impose : l'insuffisance du financement accordé (Comité pour la révision du Cadre de référence sur les services à domicile, 2000; Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux, 1988; Demers & Pelchat, 2012/2013; Lavoie & Guberman, 2007; Lavoie et al., 2014; MSSS, 1994; Réguer & Charpentier, 2007/2008; Vaillancourt et al., 2003; Vérificateur général du Québec, 2013).

Même si le budget des services de soutien à domicile s'est accru surtout depuis une quinzaine d'années, les sommes allouées demeurent modestes, voire symboliques, considérant les besoins des personnes âgées en perte d'autonomie et de leurs proches (Lavoie et al., 2014). De plus, il serait difficile d'estimer la part réellement consacrée au soutien à domicile (Demers & Pelchat, 2012/2013). La hausse du financement aurait plutôt servi à dispenser à domicile certains services auparavant offerts dans les hôpitaux et dans les centres d'hébergement, et ce, en l'absence de réallocations budgétaires notables des services de deuxième ligne vers ceux de première ligne. Ce sous-financement chronique a pour conséquence qu'en 2015 le virage vers le domicile, annoncé depuis plus de 35 ans et grâce auquel les âgés en perte d'autonomie pourraient recevoir chez eux l'essentiel des services et du soutien que leur situation requiert, est encore à peine amorcé.

Un sous-financement du soutien à domicile a inévitablement des répercussions sur les organismes communautaires qui œuvrent dans ce domaine : « [l]e financement étatique est à la fois une condition d'existence pour bon nombre [d'entre eux] et une source de préoccupations quant à son effet sur leur autonomie, voire leur identité » (Bourque, Lachapelle, Maltais, Savard & Tremblay, 2011: 84). D'ailleurs, l'aide financière qui leur est accordée par le gouvernement du Québec dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) du MSSS correspond en moyenne à 55% de leur financement (SACAIS, 2012). Or, les ressources d'un organisme ont une influence sur l'engagement bénévole : elles sont facilitantes tant pour le recrutement, que l'accueil, le soutien et la reconnaissance des bénévoles (Castonguay et al., 2014; Kerschner & Rousseau, 2008).

Par exemple, la présence d'une personne assurant la coordination des bénévoles est vue comme un indispensable : ses tâches se rapportent à tout ce qui doit être fait pour qu'un organisme dispose des ressources bénévoles nécessaires à la réalisation de sa mission (Réseau de l'action bénévole du Québec, 2010). Même

si dans la plupart des organismes une personne est responsable de la coordination des bénévoles, il est moins fréquent qu'elle se consacre exclusivement à cette fonction. Bien souvent, elle est amenée à accomplir diverses tâches en plus de la coordination des bénévoles. Le financement de l'organisme étant limité, celle-ci ne peut pas toujours se permettre d'engager une personne dédiée à cette fonction. Quant aux ressources matérielles de l'organisme, elles diffèrent également selon le financement disponible (Castonguay et al., 2014). En somme, les ressources humaines, financières et matérielles sont variables d'un organisme à l'autre. Les organismes de petite taille sont souvent désavantagés par rapport à ceux de plus grande taille (Radermacher et al., 2011).

#### **4.2.5.2. Le partenariat entre les acteurs du soutien à domicile**

Que l'ensemble des acteurs du soutien à domicile travaillent ensemble dans un esprit partenarial constitue « un facteur de réussite essentiel afin de garantir la cohérence et la complémentarité des interventions ayant pour objectif commun le mieux-être des personnes âgées » (MFA & MSSS, 2012: 68). Cela dit, la concrétisation de ce partenariat n'est pas exempte de tensions (Gagnon et al., 2013).

Une première tension concerne le rôle des organismes communautaires face à celui de l'État : sont-ils considérés comme des partenaires à part entière ou, finalement, comme des « sous-traitants » (Gagnon et al., 2013; Lavoie et al., 2014)? Le financement étatique qui leur est octroyé n'est pas étranger à cette question. D'un côté, « les organismes bénévoles réclame[n]t une reconnaissance et un soutien financier accru de la part de l'État qui, en contrepartie, cherche à utiliser les organismes pour l'atteinte de ses propres objectifs » (Gagnon et al., 2013: 132). Les bénévoles peuvent apparaître comme une solution bon marché venant colmater les trous du filet de sécurité sociale (Martinson, 2006; Martinson & Minkler, 2006; Minkler & Holstein, 2008).



Ainsi, bien que souhaité par les organismes, un accroissement du financement octroyé par l'État peut s'avérer néfaste. En effet, les organismes sont amenés à maximiser le nombre de personnes desservies, car la subvention en dépend (Gagnon et al., 2013). Ils forment alors davantage les bénévoles pour qu'ils offrent certes un soutien de qualité, mais également pour qu'ils soient en mesure de faire face à des situations plus complexes (personnes en perte sévère d'autonomie physique ou cognitive). Des logiques d'efficacité et de professionnalisation pénètrent de cette façon les organismes communautaires, ce qui a pour conséquence de modifier l'action des bénévoles, de l'instrumentaliser (Bourque et al., 2011; Depelteau, Fortier & Hébert, 2013; Gagnon et al., 2013; Godbout, 2002). Une responsabilité collective en matière de sécurité sociale fait ainsi place insidieusement à une responsabilité individuelle toujours plus grande (Martinson & Halpern, 2011; Martinson & Minkler, 2006; Minkler & Holstein, 2008; Phillipson, 2015).

Une seconde tension a trait aux relations entre les bénévoles et les autres acteurs du soutien à domicile (personnes âgées, proches et travailleurs salariés) (Gagnon et al., 2013; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Frappier, 2010; Sévigny & Vézina, 2007; St-Pierre, Sévigny, Gauthier, Tourigny & Dallaire, 2009). Les frontières délimitant la contribution de chacun de ces acteurs sont ténues. D'une part, l'action des bénévoles dépasse le cercle de la famille et des proches. Même si le bénévole établit une relation de proximité avec la personne âgée et ses proches, il demeure un étranger. Certes, il peut être considéré comme « un ami », voire comme « un membre de la famille », mais il n'en est pas un. D'autre part, les bénévoles ne sont pas soumis aux mêmes normes que les services gouvernementaux (universalisme, neutralité, priorités politiques). Pourtant, plusieurs des activités réalisées par les bénévoles (transport, livraison de repas à domicile, accompagnement, visite d'amitié, etc.) pourraient tout aussi bien l'être par des proches ou des travailleurs salariés.

Dans ce contexte, la place des bénévoles est amenée constamment à se négocier et à se justifier par rapport à celle qui est accordée aux autres acteurs du soutien à domicile (Gagnon et al., 2013; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Frappier, 2010; Sévigny & Vézina, 2007; St-Pierre et al., 2009). Cette ambiguïté quant à la place et au rôle des bénévoles peut prêter à la critique et être source de tensions. Or, pour Serres (2012), seule une véritable complémentarité entre professionnels et acteurs de la solidarité primaire (famille, amis, voisins et bénévoles), facteur essentiel de prévention, garantira le soutien à domicile des personnes âgées.

D'ailleurs, l'action des bénévoles se distingue de celle des autres acteurs en ce sens qu'il s'agit d'une « action non rémunérée qui s'inscrit dans une organisation structurée et se réalise auprès de personnes envers lesquelles il n'y a pas d'obligations contractuelles, familiales ou amicales » (Sévigny & Frappier, 2010: 435). Le bénévolat ne se réduit pas à l'accomplissement d'une tâche : l'accent est mis sur la relation entre deux individus. Dans cette rencontre entre Soi et l'Autre, le geste bénévole prend « la forme d'un mouvement circulaire où donner, rendre et recevoir se conjuguent au même temps » (Sévigny & Frappier, 2010: 436).

#### **4.2.6. Conclusion**

La Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux affirmait en 1988 que des changements substantiels s'imposaient :

La reconnaissance explicite de la contribution des organismes communautaires devra se concrétiser par des modalités et un niveau de financement adéquats, par le respect de la nature, du fonctionnement et de l'autonomie de ces organismes et par l'établissement d'une collaboration profitable entre le réseau public et les ressources (Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux, 1988: 316).

Un retour sur de grandes étapes de l'histoire des politiques de soutien à domicile au Québec montre que les enjeux du financement et du partenariat entre les acteurs œuvrant dans ce domaine sont récurrents et toujours d'actualité. Ce

constat étant effectué, que réserve l'avenir? Pour le moment, le pronostic s'avère plutôt sombre (Lavoie et al., 2014).

En 2013, le gouvernement du Québec a rendu public le Livre blanc sur la création d'une assurance autonomie *L'autonomie pour tous* et a déposé le Projet de loi n° 67 – Loi sur l'assurance autonomie (Assemblée nationale du Québec, 2013; MSSS, 2013a, 2013b). Ces actions politiques ont remis la question du soutien à domicile au cœur des débats publics. En outre, le projet de loi propose l'établissement d'une assurance autonomie, visant à mieux répondre aux besoins des personnes en perte d'autonomie et à assurer la pérennité des services de soutien à domicile par la création d'une caisse autonomie (Lavoie et al., 2014; MSSS, 2013a, 2013b). Or, ce projet de loi a été abandonné avec l'élection d'un nouveau gouvernement en 2014 (Lavoie et al., 2014). À nouveau, la question du soutien à domicile des aînés a été reléguée au second plan. La pratique surpasse la politique. Pourquoi en est-il ainsi? La question demeure un défi, notamment, pour les théories organisationnelles et la façon dont les politiques sont comprises et appliquées.

Sur une note plus positive, cet article offre, à notre connaissance, une première interprétation de la façon dont le contexte sociopolitique peut influencer l'engagement bénévole dans le domaine du soutien à domicile des aînés au Québec. Cette réflexion étant amorcée, il apparaît pertinent de la poursuivre à l'échelle nationale et internationale. En effet, le partage d'expertise entre le Québec et une autre province canadienne ou un autre pays contribuera à identifier et à mieux comprendre les freins et les leviers de l'engagement bénévole dans le domaine du soutien à domicile des aînés et, par le fait même, aidera à mieux saisir la réalité québécoise. Ultimement, une amélioration des pratiques de coordination des bénévoles et de l'engagement bénévole dans les organismes œuvrant dans ce domaine est souhaitée et attendue.

Bien que cet article se soit centré sur une analyse du contexte sociopolitique, il reste que l'engagement bénévole est un processus complexe faisant intervenir et interagir divers types de facteurs (individuels, interpersonnels, organisationnels et sociaux) (Hustinx et al., 2010; Omoto & Snyder, 2002; Snyder & Omoto, 2008). Pour susciter et maintenir l'engagement bénévole dans le domaine du soutien à domicile des aînés, il est impératif de mieux comprendre ces facteurs et la dynamique qui les lie entre eux.

#### 4.2.7. Remerciements

L'auteure principale de cet article tient à remercier le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada et les Fonds de recherche du Québec – Société et culture pour leur soutien financier.

#### 4.2.8. Références

- Assemblée nationale du Québec (2013). *Journal des débats de l'Assemblée nationale*. En ligne <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/40-1/journal-debats/20131206/103213.html>, consulté le 13 décembre 2013.
- Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (2005). *Mémoire de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux sur le plan d'action 2005-2010 du MSSS – Les services aux aînés en perte d'autonomie : un défi de solidarité*. Montréal: Association des CLSC et des CHSLD du Québec & Association des hôpitaux du Québec.
- Banting, K. G., & Myles, J. (2013). *Inequality and the fading of redistributive politics*. Vancouver: UBC Press.
- Bourque, D. (2006). Interfaces entre les organismes communautaires et le réseau public : continuité et rupture *Économie et Solidarités*, 36 (2), 13-29.
- Bourque, D., Lachapelle, R., Maltais, D., Savard, S., & Tremblay, M. (2011). Création des CSSS et impacts sur les rapports avec les organismes communautaires et d'économie sociale dans le programme Perte d'autonomie liée au vieillissement. *Service Social*, 57 (1), 80-98.
- Castonguay, J., & Sévigny, A. (2013). *Consultation régionale sur le bénévolat en soutien à domicile auprès des personnes aînées de la Chaudière-Appalaches*. Québec: Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval.
- Castonguay, J., Vézina, A., & Sévigny, A. (2014). Les facteurs favorisant ou contraignant l'engagement bénévole dans les organismes

- communautaires en soutien à domicile auprès des aînés. *Revue Canadienne du Vieillissement*, 33 (1), 15-25.
- Comité pour la révision du Cadre de référence sur les services à domicile (2000). *Pour une politique de soutien à domicile des personnes ayant des incapacités et de soutien aux proches*. Québec: MSSS.
- Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux (1988). *Rapport de la Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Demers, L., & Pelchat, Y. (2012/2013). Mésestimée et méconnue, la contribution des services de soutien à domicile au vieillir chez soi. *Revue canadienne de politique sociale*, 2 (68/69), 39-54.
- Depelteau, J., Fortier, F., & Hébert, G. (2013). *Les organismes communautaires au Québec : Financement et évolution des pratiques*. Montréal: Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS).
- Erlinghagen, M., & Hank, K. (2006). The participation of older Europeans in volunteer work. *Ageing & Society*, 26 (4), 567-584.
- Fleuret, S., & Skinner, M. (2010). Mieux comprendre le rôle de l'économie sociale dans les services sociaux et de santé: exemples choisis en France et au Canada. *RECMA – Revue internationale de l'économie sociale* (315), 75-89.
- Gagnon, É., Fortin, A., Ferland-Raymond, A.-E., & Mercier, A. (2013). *L'invention du bénévolat : genèse et institution de l'action bénévole au Québec*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Gagnon, L., & Savoie, A. (2008). *Préparons l'avenir avec nos aînés : rapport de la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés*. Québec: Ministère de la Famille et des Aînés.
- Gaudet, S., & Turcotte, M. (2013). Sommes-nous égaux devant l'« injonction » à participer? Analyse des ressources et des opportunités au cours de la vie. *Sociologie et Sociétés*, 45 (1), 117-145.
- Godbout, J. T. (2002). Le bénévolat n'est pas un produit. *Nouvelles pratiques sociales*, 15 (2), 42-52.
- Guberman, N., & Olazabal, I. (2010). Vieillir où et avec qui? Les environnements. Dans M. I. Charpentier (Ed.), *Vieillir au pluriel : perspectives sociales* (pp. 245-253). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Hall, M., Lasby, D., Ayer, S., & Gibbons, W. D. (2009). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hall, M., Lasby, D., Gumulka, G., & Tryon, C. (2006). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête canadienne de 2004 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hall, M., McKeown, L., & Roberts, K. (2001). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hong, S.-I., Morrow-Howell, N., Tang, F., & Hinterlong, J. (2009). Engaging older adults in volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38 (2), 200-219.

- Hustinx, L., Cnaan, R. A., & Handy, F. (2010). Navigating Theories of Volunteering: A Hybrid Map for a Complex Phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40 (4), 410-434.
- Kerschner, H., & Rousseau, M. H. (2008). Volunteer drivers: Their contributions to older adults and to themselves. *Gerontology & Geriatrics Education*, 29 (4), 383-397.
- Lavoie, J.-P., & Guberman, N. (2007). Prendre soin des personnes âgées ayant des incapacités. *Informations sociales*, 7, 76-86.
- Lavoie, J.-P., Guberman, N., & Marier, P. (2014). *La responsabilité des soins aux aînés au Québec : du secteur public au privé*. Montréal: Institut de recherche en politiques publiques.
- Martin-Matthews, A., Sims-Gould, J., & Tong, C. E. (2012/2013). Canada's complex and fractionalized home care context: Perspectives of workers, elderly clients, family carers, and home care managers. *Canadian Review of Social Policy* (68/69), 55-74.
- Martinson, M. (2006). Opportunities or obligations? Civic engagement and older adults. *Generations*, 30 (4), 59-65.
- Martinson, M., & Halpern, J. (2011). Ethical implications of the promotion of elder volunteerism: A critical perspective. *Journal of Aging Studies*, 25 (4), 427-435.
- Martinson, M., & Minkler, M. (2006). Civic engagement and older adults : A critical perspective. *The Gerontologist*, 46 (3), 318-324.
- Ministère de la Famille et des Aînés (MFA), & Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2012). *Politique Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (1994). *Les services à domicile de première ligne : cadre de référence*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2003). *Chez soi : le premier choix – La politique de soutien à domicile*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2004). *Précisions pour favoriser l'implantation de la Politique de soutien à domicile*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2005). *Plan d'action 2005-2010 sur les services aux aînés en perte d'autonomie : un défi de solidarité*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2013a). *L'autonomie pour tous : livre blanc sur la création d'une assurance autonomie*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2013b). *Projet de loi n° 67 – Loi sur l'assurance autonomie*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère des Affaires sociales (MAS). (1979). *Les services à domicile*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Minkler, M., & Holstein, M. B. (2008). From civil rights to... civic engagement? Concerns of two older critical gerontologists about a “new social movement” and what it portends. *Journal of Aging Studies*, 22 (2), 196-204.

- Omoto, A. M., & Snyder, M. (2002). Considerations of community - The context and process of volunteerism. *American Behavioral Scientist*, 45 (5), 846-867.
- Phillipson, C. (2015). The Political Economy of Longevity: Developing New Forms of Solidarity for Later Life. *The Sociological Quarterly*, 56 (1), 80-100.
- Plagnol, A. C., & Huppert, F. A. (2010). Happy to help? Exploring the factors associated with variations in rates of volunteering across Europe. *Social Indicators Research*, 97 (2), 157-176.
- Radermacher, H., Karunaratna, Y., Grace, N., & Feldman, S. (2011). Partner or perish? Exploring inter-organisational partnerships in the multicultural community aged care sector. *Health & Social Care In The Community*, 19 (5), 550-560.
- Réguer, D., & Charpentier, M. (2007/2008). Regard critique sur les politiques de maintien à domicile des personnes âgées en France et au Québec. *Canadian Review of Social Policy* (60/61), 39-51.
- Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ). (2010). *Analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles*. Montréal: RABQ.
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) (2012). *État de situation du soutien financier gouvernemental en action communautaire, édition 2011-2012*. Québec: Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
- Serres, J.-F. (2012). Dépendance, place aux bénévoles. *Projet*, 326 (1), 55-62.
- Sévigny, A., & Castonguay, J. (2013). Le bénévolat auprès des aînés québécois qui reçoivent des soins palliatifs à domicile : un survol de la situation québécoise. Dans A. Sévigny, M. Guirguis-Younger & M. Champagne (Eds.), *Le bénévolat en soins palliatifs ou l'art d'accompagner* (pp. 87-103). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Sévigny, A., & Frappier, A. (2010). Le bénévolat « par » et « pour » les aînés. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier & I. Olazabal (Eds.), *Vieillir au pluriel : perspectives sociales* (pp. 431-451). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Sévigny, A., & Vézina, A. (2007). La contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées : les frontières de leur action. *Revue Canadienne du Vieillessement*, 26 (2), 101-111.
- Sirven, N., & Godefroy, P. (2009). Le temps de la retraite est-il improductif? *Retraite et Société*, 57 (1), 75-97.
- Skinner, M. W. (2008). Voluntarism and long-term care in the countryside: The paradox of a threadbare sector. *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 52 (2), 188-203.
- Skinner, M. W. (2014). Ageing, place and voluntarism: Towards a geographical perspective on third sector organisations and volunteers in ageing communities. *Voluntary Sector Review*, 5 (2), 161-179.
- Skinner, M. W., & Fleuret, S. (2010). Health geography's voluntary turn: A view from western France. *Health and Place*, 17 (1), 33-41.

- Skinner, M. W., & Hanlon, N. (2016). *Ageing resource communities: New frontiers of rural population change, community development and voluntarism*. London: Routledge.
- Skinner, M. W., & Joseph, A. E. (2011). Placing voluntarism within evolving spaces of care in ageing rural communities. *GeoJournal*, 76 (2), 151-162.
- Skinner, M. W., Joseph, A. E., & Herron, R. V. (2013). Spaces of resistance or acquiescence? Learning from media discourses on the role of voluntarism in ageing communities. *Environment and Planning A*, 45 (2), 438-450.
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social issues perspectives and social policy implications. *Social Issues and Policy Review*, 2 (1), 1-36.
- St-Pierre, M., Sévigny, A., Gauthier, J. B., Tourigny, A., & Dallaire, C. (2009). Une nouvelle approche pour la gestion de l'intégration dans le système de santé : le cas des bénévoles et des professionnels. *Management & Avenir*, 26 (6), 177-189.
- Statistique Canada (2012). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : rapport de tableaux, 2010*. Ottawa: Statistique Canada.
- Thibault, A., Fortier, J., & Albertus, P. (2007). *Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateurs de liens autant que de biens*. Montréal: RABQ.
- Thibault, A., Fortier, J., & Leclerc, D. (2011). *Bénévolats nouveaux, approches nouvelles*. Montréal: RABQ.
- Turcotte, M. (2015). *Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale – Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada, n° 1*. Ottawa: Statistique Canada.
- Vaillancourt, Y., Aubry, F., & Jetté, C. (2003). *L'économie sociale dans les services à domicile*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Vérificateur général du Québec (2013). *Personnes âgées en perte d'autonomie : Services à domicile. Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2013-2014, chapitre 4*. Québec: Vérificateur général du Québec.



#### 4.2.9. Depuis la parution de cet article

Depuis la parution de cet article en 2015, le gouvernement du Québec a publié d'autres documents pertinents à la compréhension du contexte dans lequel s'inscrit l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, dont : la Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 *L'action bénévole : un geste libre et engagé* (MTESS, 2016); le Bilan du plan d'action gouvernemental 2012-2017 *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* (MF & MSSS, 2017); le Plan d'action 2018-2023 *Un Québec pour tous les âges* (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018).

##### 4.2.9.1. La Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022

###### *L'action bénévole : un geste libre et engagé*

Par cette stratégie, le gouvernement du Québec

visé à continuer à reconnaître le *travail* des bénévoles et à renforcer les marques de reconnaissance [qui leur sont] données. [...] [II] s'engage [...] à soutenir la promotion du bénévolat, la rétention des bénévoles actuels, le recrutement de nouveaux bénévoles et le développement de la relève dans tous les milieux et dans toutes les régions (MTESS, 2016: 1, italique ajouté).

Cette stratégie s'articule autour de deux orientations :

- 1) Consolider l'action bénévole au Québec : promouvoir et diffuser les outils existants; accroître les compétences des « gestionnaires » de bénévoles et des administrateurs; harmoniser le vocabulaire du secteur de l'action bénévole; innover dans le recrutement des bénévoles (pour les « jeunes » et les personnes immigrantes); concevoir une boîte à outils mettant en application les recommandations du rapport de recherche *bénévolats nouveaux, approches nouvelles* (Thibault et al., 2011).
- 2) Reconnaître l'action bénévole au Québec : promouvoir la reconnaissance de l'action bénévole; valoriser le volet jeune bénévole – prix Claude-Masson; continuer de soutenir et reconnaître l'action bénévole par l'entremise du prix Hommage bénévolat-Québec; optimiser le processus d'obtention du logo

Action Bénévole Québec; susciter une vision intégrée et mobilisatrice de l'action bénévole (MTESS, 2016: 19-20).

Pour la mise en œuvre de cette stratégie gouvernementale et la « consolidation » d'interventions en matière d'action bénévole, peu de nouvelles mesures sont annoncées. Le gouvernement du Québec promet tout de même un investissement non récurrent de 1,5 million de dollars de 2016 à 2022 (MTESS, 2016: 18).

Bien que les personnes âgées de 55 ans et plus consacrent davantage d'heures au bénévolat que les personnes faisant partie des groupes d'âge inférieurs (Sinha, 2015; Turcotte, 2015), aucune action visant à mieux faire connaître et reconnaître l'apport des bénévoles à la société québécoise ne les concerne spécifiquement. Le gouvernement semble plutôt favoriser l'engagement bénévole des « jeunes » – que l'on devine âgés entre 14 et 35 ans, car la catégorie d'âge n'est pas clairement précisée – et des personnes immigrantes (MTESS, 2016: 13).

#### **4.2.9.2. Le Bilan du plan d'action gouvernemental 2012-2017 *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec (VVE)***

Il y est mentionné que 81% des mesures inscrites au plan d'action VVE ont été réalisées ou en cours de réalisation au 31 décembre 2016. Pour la période 2012-2017, 2,05 milliards de dollars ont été investis dans le cadre de ce plan d'action :

- 16,9 millions de dollars afin de favoriser la participation sociale des aînés dans leur communauté;
- 780,6 millions de dollars afin de permettre aux personnes âgées de bien vieillir, en santé, dans leur communauté;
- 1,075 milliards de dollars pour offrir aux personnes âgées des environnements sains, sécuritaires et accueillants;
- 170,2 millions de dollars d'aide fiscale additionnelle pour le maintien à domicile des aînés et l'appui aux « aidants naturels »;

- 2,4 millions de dollars en recherche afin d'élaborer de nouvelles réponses au vieillissement de la population (MF & MSSS, 2017: 13, guillemets ajoutés).

Parmi les investissements réalisés, le MSSS dit avoir consacré 537 millions de dollars « supplémentaires » au SAD, de même que 41 millions de dollars à la consolidation du soutien aux OBNL oeuvrant auprès des personnes âgées et de leurs proches (MF & MSSS, 2017: 14).

Concrètement, quels sont les choix stratégiques et les actions qui ont été déterminés pour chacune des trois orientations privilégiées en regard des bénévoles et des OBNL oeuvrant dans le domaine du SAD des aînés?

#### **4.2.9.2.1. Orientation 1 – Vieillir et vivre ensemble : c'est participer dans sa communauté**

Cette orientation est introduite comme suit :

Bon nombre de personnes âgées vivent une vieillesse épanouie et productive. Elles participent à des activités rémunérées ou bénévoles qui mettent à profit leur expérience au service de la collectivité. Cette contribution leur procure un sentiment d'utilité, d'accomplissement et d'appartenance à la communauté.

Soutenir et encourager l'engagement des aînés, c'est leur donner le pouvoir d'agir dans leur communauté, selon leurs préférences et leurs capacités. Être à leur écoute, reconnaître leur contribution et les impliquer dans les décisions qui les concernent sont des facteurs de réussite pour renforcer leur participation à la communauté et contrer leur isolement (MF & MSSS, 2017: 15).

À priori, ce passage pourrait être interprété de la façon suivante : pour vivre une vieillesse épanouie, une personne âgée doit demeurer active et participer socialement par des activités rémunérées ou bénévoles, sans quoi elle pourrait être privée de ce sentiment d'utilité, d'accomplissement et d'appartenance à la communauté. Toutefois, il convient de rappeler que le plan d'action VVE est inspiré du cadre de référence du vieillissement actif de l'OMS (MFA & MSSS, 2012; Organisation mondiale de la Santé, 2002). Le vieillissement actif y est entendu comme toute activité significative contribuant au bien-être des personnes

aînées, de leurs proches, de la communauté ou de la société; il ne se réduit pas aux seules activités rémunérées et bénévoles (Moulaert & Paris, 2013; Walker, 1999). De plus, de nombreuses retombées positives sont associées à l'engagement bénévole des personnes aînées en général, tant pour elles que les OBNL dans lesquels elles oeuvrent, les personnes qu'elles accompagnent ou à qui elles viennent en aide, et la société (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). L'engagement bénévole de toute personne aînée, qui désire participer socialement et de cette façon, mérite alors d'être soutenu et reconnu.

En ce qui concerne l'engagement bénévole des personnes aînées dans les OBNL de SAD, peu d'actions, qui visent directement à soutenir ou reconnaître – si ce n'est la poursuite de la réalisation du Prix Hommage Aînés –, ont été réalisées.

#### **4.2.9.2.2. Orientation 2 – Vieillir et vivre ensemble : c'est vivre en santé dans sa communauté**

Le MF et le MSSS réitèrent que « [c]'est par une concertation active de l'ensemble des acteurs publics, institutionnels, communautaires et privés qu'une réponse adéquate aux besoins des aînés pourra être apportée » (MF & MSSS, 2017: 24), que le SAD « est la pierre angulaire des continuums de soins et de services destinés aux adultes » (MF & MSSS, 2017: 37) et que « le domicile doit toujours être la première option à considérer, et ce, en tout temps » (MF & MSSS, 2017: 37).

L'un des choix stratégiques adoptés est donc d'« accroître l'offre de service ainsi que l'accès aux services et [d']améliorer la concertation des acteurs pour mieux soutenir les personnes aînées à domicile et dans la communauté » (MF & MSSS, 2017: 30). Une action réalisée en ce sens et qui concerne l'engagement bénévole des personnes aînées dans les OBNL de SAD est à signaler, soit la consolidation du soutien financier accordé aux OBNL qui interviennent auprès des personnes aînées et de leurs proches. En 2013-2014, le financement octroyé en soutien à la mission globale de ces plus de 500 OBNL aurait été augmenté de 10 millions

de dollars. Depuis, chaque année, ce soutien financier aurait été bonifié par une indexation annuelle se situant entre 0,9% et 2,4%.

#### **4.2.9.2.3. Orientation 3 – Vieillir et vivre ensemble : c’est créer des environnements sains, sécuritaires et accueillants dans sa communauté**

À cet égard, des choix stratégiques et des actions mises en œuvre ont pu favoriser l’engagement bénévole des personnes âgées dans les OBNL de SAD en diminuant ses freins individuels. Par exemple, les actions entreprises pour assurer la mobilité des personnes âgées ne peuvent qu’être bénéfiques, considérant qu’une offre de transport limitée représente un obstacle à leur participation sociale (Negron-Poblete & Séguin, 2018).

Un an après la publication de ce bilan, le gouvernement du Québec lance un second plan d’action 2018-2023, intitulé *Un Québec pour tous les âges*, s’inscrivant dans la même lignée que la politique et le premier plan d’action 2012-2017 VVE (MFA & MSSS, 2012).

#### **4.2.9.3. Le Plan d’action 2018-2023 *Un Québec pour tous les âges***

Les deux instances responsables de la mise en œuvre et du suivi de ce plan d’action sont le MF et le MSSS (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018). Dix-huit autres ministères et organismes gouvernementaux<sup>1</sup>, en collaboration avec des partenaires du milieu, sont aussi mis à contribution dans sa mise en œuvre et son suivi.

---

<sup>1</sup> Ces 18 autres ministères et organismes gouvernementaux sont les suivants : ministère de la Culture et des Communications, ministère de la Justice du Québec, ministère de la Sécurité publique, ministère de l’Économie, de la Science et de l’Innovation, ministère de l’Éducation et de l’Enseignement supérieur, ministère de l’Immigration, de la Diversité et de l’Inclusion, ministère des Affaires municipales et de l’Occupation du territoire, ministère des Finances du Québec, ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l’Électrification des transports, MTESS (Services Québec et Emploi-Québec), Office de la protection du consommateur, Office des personnes handicapées du Québec, Régie du bâtiment du Québec, Retraite Québec, Secrétariat à la jeunesse, Secrétariat aux affaires autochtones, Société de l’assurance automobile du Québec et Société d’habitation du Québec (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018).

Dans le plan d'action, le gouvernement du Québec privilégie 11 choix stratégiques, regroupant 85 mesures, afin de concrétiser les trois orientations de la politique VVE (MFA & MSSS, 2012). Les mesures seraient, pour la plupart d'entre elles, de nouvelles initiatives. Quant aux mesures déjà en place et reconduites au plan d'action, elles seraient dans plusieurs cas bonifiées par un investissement additionnel ou par l'élargissement de leur portée. Les investissements totaux prévus pour la mise en oeuvre et le suivi du plan d'action sont estimés à 12,3 milliards de dollars.

En outre, le plan d'action

ne s'inscr[i]rait pas dans la simple continuité des actions menées par le gouvernement du Québec dans le cadre du premier plan d'action 2012-2017, mais il innove[rait] en vue d'encourager la participation sociale des aînés, de valoriser leur contribution et d'améliorer leurs conditions de vie, en particulier pour les plus vulnérables d'entre eux, ainsi que de permettre à ceux qui le souhaitent de demeurer chez eux le plus longtemps possible (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 4).

Ce plan irait « plus loin que le précédent et permet[trait] de mieux répondre aux aspirations des aînés du Québec » (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 5). Qu'en est-il pour les bénévoles et les OBNL qui oeuvrent dans le domaine du SAD des aînés? Une analyse critique des orientations, choix stratégiques et mesures du plan d'action, qui met l'accent sur ce qui concerne spécifiquement les bénévoles et les OBNL œuvrant dans le domaine du SAD des aînés, est présentée ci-après.

Avant de passer en revue les orientations, choix stratégiques et mesures privilégiées dans le plan d'action, il convient de souligner les cinq priorités d'intervention sur lesquelles mise le gouvernement du Québec pour améliorer les conditions de vie des aînés et leur permettre de rester chez eux le plus longtemps possible :

- Priorité 1 – Augmenter l'appui au milieu municipal pour soutenir ses efforts d'adaptation au vieillissement de la population;

- Priorité 2 – Améliorer le soutien aux organismes locaux et régionaux qui favorisent la participation sociale des aînés et qui contribuent à leur qualité de vie;
- Priorité 3 – Intensifier les initiatives visant à reconnaître, à accompagner et à soutenir les proches aidants d'aînés;
- Priorité 4 – Augmenter le nombre de personnes recevant des services de [SAD] et intensifier les services pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées;
- Priorité 5 – Créer de nouveaux espaces de réflexion et de concertation entre les acteurs concernés par les défis que pose le vieillissement de la population (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 34).

#### **4.2.9.3.1. Orientation 1 – Vieillir et vivre ensemble : c'est participer dans sa communauté.**

Le gouvernement du Québec entend :

- Mettre en valeur et soutenir l'engagement citoyen, social et professionnel des aînés (choix stratégique 1);
- Soutenir la participation des personnes âgées à la vie sociale et récréative (choix stratégique 2);
- Faciliter l'accessibilité à l'information (choix stratégique 4) (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 36).

Bien qu'à priori le plan d'action semble tenir compte de la diversité des formes de participation sociale<sup>1</sup>, il semble finalement mettre l'accent sur le bénévolat – dit « au coeur de la participation sociale » (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 17) – et les travailleurs expérimentés. Certes, on peut se réjouir de cette reconnaissance du gouvernement du Québec à l'égard des bénévoles et des

---

<sup>1</sup> Les principales formes de participation sociale peuvent être regroupées en cinq catégories : 1) interactions sociales en contexte individuel; 2) interactions en contexte de groupe; 3) activités portées par une démarche collective; 4) bénévolat et travail rémunéré; 5) implication sociopolitique et militante (Raymond et al., 2008; Raymond et al., 2015).

travailleurs âgés. Toutefois, en renforçant l'association entre participation sociale et bénévolat ou travail rémunéré, il y a un risque que ces formes de participation sociale soient encouragées au détriment d'autres (Castonguay et al., 2018; Chambré & Netting, 2016; Raymond, Castonguay, Fortier & Sévigny, 2018). Pourtant, toute forme de participation sociale mérite d'être reconnue, soutenue et encouragée.

Les mesures visant à faciliter l'accessibilité à l'information annoncées dans le plan d'action concernent les programmes, les services et les ressources offerts aux âgés, à leur famille et leurs proches. Considérant que plusieurs personnes n'ayant jamais fait de bénévolat, et même d'anciens bénévoles, ne savent pas où trouver une activité bénévole correspondant à leurs intérêts, à leurs compétences et à leurs disponibilités (Bénévoles Canada et al., 2010; Fleury, 2012; Kerschner & Rousseau, 2008), des mesures pourraient faciliter l'accessibilité à l'information quant aux lieux et aux opportunités de participation sociale également. Aussi, la mesure 20 propose de développer les compétences numériques de personnes en situation de pauvreté, notamment des âgés. Or, développer des compétences informationnelles et numériques pourrait être profitable à l'ensemble des âgés, peu importe leurs conditions socioéconomiques, et favoriser leur participation sociale.

#### **4.2.9.3.2. Orientation 2 – Vieillir et vivre ensemble : c'est vivre en santé dans sa communauté**

Le gouvernement du Québec compte :

- Reconnaître, accompagner et soutenir les proches aidants d'âgés (choix stratégique 5);
- Promouvoir la santé et améliorer la qualité de vie des âgés (choix stratégique 6);
- Adapter les pratiques, les services et les stratégies d'intervention aux besoins des âgés (choix stratégique 7) (Secrétariat aux âgés du MF & MSSS, 2018: 52).



Le gouvernement du Québec réaffirme non seulement que « [v]ieillir chez soi [est] le premier choix » (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 17), mais entend également « répondre aux besoins d'un plus grand nombre de personnes aînées en [SAD] » (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 62) :

Afin de permettre aux personnes de demeurer à domicile le plus longtemps possible, une diversité de soins et de services [...] seront plus accessibles, en quantité et en qualité suffisantes. Les services d'aide à domicile seront aussi plus accessibles [...]. Ces derniers peuvent être offerts par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ou par d'autres partenaires (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 62).

« [P]our favoriser le vieillissement actif et instaurer les meilleures conditions possible afin que les personnes aînées demeurent dans leur milieu de vie et contribuent pleinement au développement économique, social et culturel du Québec », le gouvernement en appelle à une action concertée (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 4). Selon lui, la clé est une mobilisation de l'ensemble des ressources au Québec, « tant celles du réseau de la santé et des services sociaux que celles d'autres acteurs qui interviennent au quotidien auprès des personnes aînées, comme les organismes communautaires ou les entreprises d'économie sociale » (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 52). En ce sens, il prévoit la mesure 39, qui est de « [f]avoriser le partenariat entre les CISSS [Centre intégré de santé et de services sociaux], les CIUSSS et les organisations publiques, communautaires et privées afin d'offrir des soins de santé et des services sociaux répondant aux besoins des aînés » (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 61).

Cette fois, le gouvernement du Québec assumera-t-il la part de son rôle et de ses responsabilités ou se déchargera-t-il sur ses partenaires, tels que les OBNL et les entreprises d'économie sociale? Nul ne peut le prédire. Cela dit, l'appui financier à la mission des OBNL de 64 millions de dollars par année, qui est prévu au PSOC du MSSS, peut être accueilli positivement. Cette somme est censée être indexée annuellement.

#### **4.2.9.3.3. Orientation 3 – Vieillir et vivre ensemble : c’est créer des environnements sains, sécuritaires et accueillants dans sa communauté**

Pour que les personnes âgées puissent demeurer chez elles et dans leur communauté le plus longtemps possibles, leur environnement immédiat doit le permettre par « [un] logement adapté et abordable, [des] lieux publics accessibles et adéquatement aménagés, [des] modes de transport et [des] services accessibles, [un] milieu de vie sécuritaire, [des] occasions de loisirs et de vie communautaire stimulantes » (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 64).

En ce sens, le gouvernement du Québec prévoit :

- Soutenir les communautés dans leur adaptation au vieillissement de la population (choix stratégique 8);
- Rendre les milieux de vie et les habitations adaptables, accessibles et sécuritaires pour les aînés (choix stratégique 9);
- Assurer la mobilité des aînés (choix stratégique 10);
- Favoriser le sentiment de sécurité et le respect des droits des aînés (choix stratégique 11) (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 64).

Le gouvernement du Québec réitère que

les organismes locaux, régionaux et nationaux qui offrent des services aux personnes âgées ou qui défendent leurs intérêts et leurs droits sont des acteurs clés pour assurer une réponse optimale aux besoins de ces personnes. Ils ont une fine connaissance de leur territoire et ont le pouvoir d’intervenir directement pour créer ou maintenir des milieux de vie favorables aux citoyens âgés. Ils doivent évidemment avoir les moyens nécessaires pour jouer pleinement leur rôle en cette matière (Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018: 65).

Il est à espérer qu’il reconnait réellement la contribution des OBNL et des bénévoles au SAD des personnes âgées, qu’il les voit comme des partenaires et non comme des sous-traitants, de même qu’il est prêt à les soutenir. La reconnaissance et le soutien des organismes dont la mission est dédiée spécifiquement aux aînés (mesure 55) ne sont pourtant prévus qu’à partir de 2020.

Ce plan d'action 2018-2023 va-t-il réellement plus loin que le précédent et permettra-t-il de mieux répondre aux aspirations des aînés du Québec? Si d'ici 2023 le gouvernement du Québec concrétise réellement ses cinq priorités d'intervention pour améliorer les conditions de vie des aînés et leur permettre de rester chez eux le plus longtemps possible, ce plan d'action aura contribué à de grandes avancées pour les aînés, leur famille et leurs proches, de même que les OBNL et les bénévoles qui leur apportent du soutien.

Il reste que ce plan d'action a été lancé en période préélectorale par un gouvernement libéral ayant été défait aux dernières élections provinciales. En outre, malgré les actions et les investissements annoncés ou réalisés et les promesses faites par les gouvernements qui se sont succédé au Québec depuis 1979, la réalité du SAD des aînés apparaît toujours aussi sombre en 2019 qu'elle ne l'était en 2015. Le système de santé et de services sociaux, en crise profonde, est de moins en moins en mesure de satisfaire à la demande de SAD (Alliance des patients pour la santé et al., 2018b; Protecteur du citoyen, 2017). Dans son rapport annuel d'activité 2016-2017, le Protecteur du citoyen dénonce même, pour la cinquième année consécutive, « la lenteur du gouvernement à prendre en charge, à titre de véritable priorité, la question du [SAD] » (Protecteur du citoyen, 2017: 21). Cette volonté de favoriser le SAD des aînés s'avère-t-elle un vœu pieux? Il est à espérer que la situation du SAD s'améliore dans un proche avenir.



## **5. Cadres théorique et conceptuel**

Selon Hustinx et ses collaborateurs (2010), il n'existe jusqu'à présent aucune théorie intégrative de l'engagement bénévole. Pourtant, il s'agit d'un processus complexe faisant intervenir et interagir de multiples dimensions (dimensions individuelle, relationnelle, organisationnelle et sociale). L'appréhender nécessite de tenir compte de différents systèmes imbriqués (Hustinx et al., 2010). En ce sens, dans cette thèse, une intégration de l'approche écosystémique de Bronfenbrenner (1977, 1979, 1986) et du *volunteer process model* (VPM) (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008), appliquée au contexte de l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés, est proposée.

Cette intégration a été une source d'inspiration et a favorisé une plus grande acuité pour reconnaître ce qui émergeait des données (facteurs et leur dynamique); en aucun cas, elle ne s'y est imposée.

Ci-après sont présentés l'approche écosystémique de Bronfenbrenner, le VPM, puis une intégration de ces cadres théorique et conceptuel.

### **5.1. Approche écosystémique de Bronfenbrenner**

Suivant l'approche écosystémique de Bronfenbrenner (1977, 1979, 1986), l'environnement de la personne est conçu comme un écosystème, soit un ensemble de six systèmes qui sont emboîtés les uns dans les autres et qui s'interinfluencent : par ordre croissant, l'ontosystème, le microsystème, le mésosystème, l'exosystème, le macrosystème et le chronosystème (Figure 1).

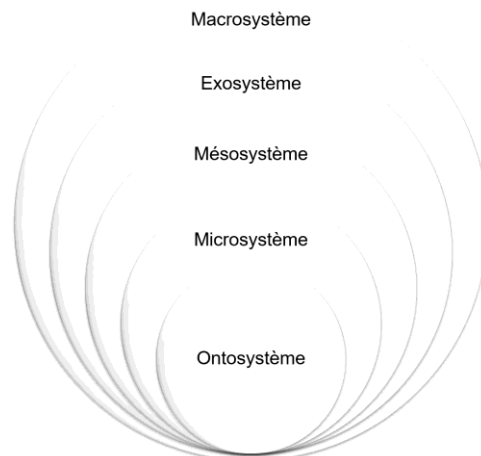


Figure 1. Approche écosystémique Bronfenbrenner (1977, 1979, 1986).

L'*ontosystème* prend en compte la personne dans sa globalité (dimensions biopsychosociales). Le *microsystème* correspond à l'ensemble des activités, des rôles et des relations interpersonnelles expérimentés par la personne dans ses milieux de vie immédiats. Le *mésosystème* comprend les interrelations entre les microsystèmes auxquels la personne participe activement. L'*exosystème* est constitué de l'ensemble des sphères qui exercent une influence sur la personne, mais dans lesquelles cette dernière n'est pas directement impliquée. Le *macrosystème* fait référence à la société ainsi qu'à ses cultures et sous-cultures, incluant les normes, les valeurs et les croyances qui y sont véhiculées et sur lesquelles s'appuient les systèmes précédents (onto, micro, méso et exosystèmes). Le *chronosystème* représente l'évolution des systèmes et leurs interrelations dans le temps.

Il est à souligner qu'au départ l'approche de Bronfenbrenner (1977, 1979), alors nommée l'approche écologique du développement humain, représentait l'environnement de la personne comme un écosystème comprenant quatre systèmes : le microsystème, le mésosystème, l'exosystème et le macrosystème. Par la suite, Bronfenbrenner (1986) a ajouté les composantes biopsychosociales de la personne (ontosystème) et la temporalité des événements (chronosystème), ce qui a amené un changement d'appellation de cette approche du

développement humain, passant d'écologique à bioécologique. Aujourd'hui, suivant les auteurs consultés, l'approche de Bronfenbrenner est nommée écosystémique ou bioécologique. Pour Drolet (2013), l'approche écosystémique rejoint la perspective bioécologique. Dans le cadre de la thèse, à l'instar de Cardinal, Langlois, Gagné et Tourigny (2008) ainsi que de Drolet (2013), l'appellation écosystémique a été privilégiée.

Bien que Bronfenbrenner se soit davantage intéressé au développement de l'enfant, l'approche écosystémique qu'il propose vise à mieux comprendre le développement de la personne, et ce, tout au long de sa vie. La personne, considérée dans sa globalité, est en constante interaction avec son environnement. Si la gérontologie s'intéresse réellement à l'ensemble des dimensions du vieillissement, de la cellule à la société, alors le recours à l'approche écosystémique de Bronfenbrenner apparaît pertinent et prometteur pour le développement des connaissances dans cette discipline. Cette approche permet de considérer la personne, dans sa globalité, en constante interaction avec son environnement, proximal et distal, et ce, dans une perspective temporelle.

D'ailleurs, des auteurs dans le domaine du vieillissement ou du bénévolat se sont inspirés d'une approche écosystémique dans le cadre de leurs travaux (ex. : Bédard-Lessard, 2018; Cantor, 1991; Cardinal et al., 2008; Kulik, 2007; Sévigny, 2002; Sévigny & Vézina, 2007; Winterton et al., 2016). Par exemple, Sévigny (2002) et Sévigny et Vézina (2007) ont retenu le modèle du système social d'aide et de soins (*social care system*) de Cantor (1991) et de Cantor et Little (1985), d'orientation écosystémique, pour mieux comprendre la contribution des bénévoles œuvrant dans un OBNL en SAD des aînés en milieu rural. Kulik (2007) a étudié la satisfaction et l'épuisement professionnel chez les bénévoles en s'appuyant sur l'approche écosystémique de Bronfenbrenner. Plus récemment, Bédard-Lessard (2018) a étudié la professionnalisation de l'action

bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées à l'aide de cette approche.

Une des critiques adressées à l'approche écosystémique de Bronfenbrenner est son peu d'utilité pour la pratique, en raison de l'ampleur des éléments à considérer et de la complexité des liens qui unissent la personne à son environnement (Drapeau, 2008). Cela dit, dans cette thèse, il était souhaité de théoriser le processus d'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés et de le modéliser. Ce processus étant complexe et multidimensionnel, il fallait une approche permettant d'appréhender ce processus dans sa globalité et toute sa complexité. C'est en ce sens que cette étude propose de conjuguer l'approche écosystémique de Bronfenbrenner et le modèle qui suit.

## **5.2. Volunteer process model (VPM)**

Le VPM est issu des travaux de deux chercheurs américains (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008) portant principalement sur l'accompagnement bénévole auprès de personnes atteintes du virus de l'immunodéficience humaine (VIH) / syndrome d'immunodéficience acquise (sida). Ces chercheurs ont été parmi les premiers à conceptualiser le processus d'engagement bénévole (Hustinx et al., 2010).

Depuis, bon nombre d'auteurs à travers le monde (ex. : États-Unis, Canada, Autriche, Chine, Australie) se sont appuyés sur ce modèle pour mieux comprendre l'engagement bénévole chez la population en général ou des populations spécifiques (ex. : jeunes, aînés), et ce, dans divers contextes (ex. : oncologie, soins palliatifs, santé mentale, mentorat, foresterie, sport) (Aydinli-Karakulak, Bender, Chong & Yue, 2016; Ballard, Malin, Porter, Colby & Damon, 2015; Fitzpatrick et al., 2013; Hyde, Dunn, Bax & Chambers, 2016; Klug, Toner, Fabisch & Priebe, 2018; Moskell, Broussard Allred & Ferenz, 2010;



Omoto, Malsch & Barraza, 2009; Quartuch, Decker, Stedman, Siemer & Baumer, 2016; Stuke, 2016).

Suivant le VPM, l'engagement bénévole est conçu comme un processus en trois phases (antécédents, expériences et conséquences) qui renvoie à des niveaux d'analyse multiples (individuel, interpersonnel, organisationnel et sociétal). Ci-après sont présentés le VPM et ses composantes.

### **5.2.1. Engagement bénévole : un processus en trois phases**

Le VPM distingue trois phases, séquentielles et interactives, de l'engagement bénévole (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008). La première phase, *antécédents*, s'intéresse aux facteurs ayant une influence sur l'initiation de l'engagement bénévole. Notamment, quelles sont les personnes qui deviennent bénévoles et qu'est-ce qui favorise leur engagement? La seconde phase, *expériences*, se penche sur les expériences vécues par les bénévoles et sur les facteurs qui peuvent favoriser ou faire obstacle à la réalisation de leur engagement. La troisième phase, *conséquences*, a trait à la fidélisation des bénévoles, aux facteurs qui peuvent favoriser ou faire obstacle au maintien de leur engagement, ainsi qu'aux retombées, positives ou négatives, de cet engagement pour les bénévoles, les personnes recevant leur soutien, les membres de leur réseau social, les organisations dans lesquels ils œuvrent et la société en général.

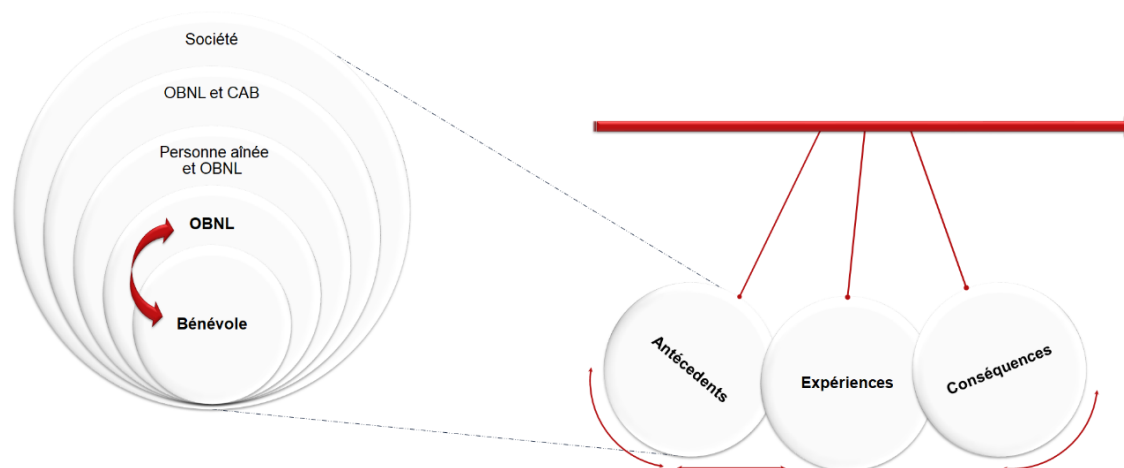
### **5.2.2. Engagement bénévole : des dimensions analytiques multiples**

Les trois phases de l'engagement bénévole renvoient à quatre dimensions analytiques qui interagissent entre elles et s'influencent mutuellement (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008). La *dimension individuelle* met l'accent sur les facteurs liés au bénévole (ex. : caractéristiques sociodémographiques, motivations, traits de personnalité, circonstances de vie). La *dimension interpersonnelle* met à l'avant-plan les dynamiques relationnelles : relation entre le bénévole et les membres de son réseau social, entre le bénévole

et les autres membres de l'OBNL (personnes âgées, autres bénévoles, employés salariés). La *dimension organisationnelle* porte sur les pratiques de coordination des bénévoles (recrutement, accueil, intégration, formation, soutien, reconnaissance, fidélisation), mais aussi sur d'autres facteurs d'ordre organisationnel, tels que la culture organisationnelle. La *dimension sociétale* considère les structures sociales, les institutions et les dynamiques collectives et culturelles.

### 5.3. Approche écosystémique, VPM et engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés

Cette étude propose une intégration de l'approche écosystémique de Bronfenbrenner (1977, 1979, 1986) et du VPM (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008) (Figure 2).



**Figure 2.** Intégration de l'approche écosystémique Bronfenbrenner (1977, 1979, 1986) et du VPM (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008).

L'ontosystème de l'approche écosystémique de Bronfennebrenner correspond à la dimension individuelle du VPM; le microsystème à ses dimensions relationnelle et organisationnelle; le macrosystème à sa dimension sociétale; et le chronosystème à la temporalité du processus d'engagement bénévole. Le Tableau 1, ci-après, reprend les systèmes de l'approche écosystémique de

Bronfenbrenner et les dimensions analytiques du VPM, et montre leur adéquation.

Tableau 1

*Adéquation entre l'approche écosystémique de Bronfenbrenner et le VPM suivant un contexte d'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés*

<b>Approche écosystémique de Bronfenbrenner</b>	<b>VPM</b>
Ontosystème	Dimension individuelle
Microsystème	Dimensions relationnelle et organisationnelle
Mésosystème	—
Exosystème	—
Macrosystème	Dimension sociétale
Chronosystème	Temporalité de l'engagement bénévole

(Bronfenbrenner, 1977, 1979, 1986; Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008)

Le VPM ne traite toutefois pas spécifiquement d'éléments ou de facteurs en lien avec les méso et exosystèmes de l'approche écosystémique de Bronfenbrenner. Le mésosystème pourrait inclure les interrelations entre la personne aînée accompagnée par le bénévole et l'OBNL dans lequel il œuvre. Les interrelations entre les membres de l'OBNL, autres que le bénévole en question (c.-à-d. autres bénévoles, personnes aînées, employés salariés), sont un autre exemple de ce que pourrait comprendre le mésosystème.

Quant à l'exosystème, il pourrait s'agir des interrelations entre l'OBNL et ses partenaires (ex. : centre d'action bénévole [CAB], établissements du réseau de la santé et des services sociaux) ou entre la coordonnatrice de bénévoles de l'OBNL

et des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux (ex. : travailleurs sociaux, infirmières, médecins, ergothérapeutes).

Considérant les objectifs de la présente étude<sup>1</sup>, le processus d'engagement bénévole a été appréhendé suivant principalement deux dimensions analytiques, soit les dimensions individuelles et organisationnelles (onto et microsystèmes). Toutefois, il faut garder à l'esprit que les facteurs individuels et organisationnels n'agissent pas isolément; ils sont en interaction avec d'autres types de facteurs, notamment relationnels et sociétaux.

---

<sup>1</sup> Il est à rappeler que cette thèse vise à : 1) identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés; 2) mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs; 3) proposer une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum à partir de ces différents facteurs.

## **6. Méthodologie**

Ce chapitre est consacré à la méthodologie employée dans le cadre de ce projet doctoral. Les aspects suivants sont précisés : le dispositif de recherche retenu, la population à l'étude, les critères de sélection des participants, les modes d'échantillonnage, la sélection des OBNL, le recrutement des participants, l'échantillon, ainsi que la façon dont les données ont été collectées et analysées. Ce chapitre indique également les moyens qui ont été utilisés pour assurer la qualité scientifique de l'étude et les considérations éthiques qui ont été prises en compte tout au long de sa réalisation.

### **6.1. Dispositif de recherche**

Les choix méthodologiques – tout comme les choix théoriques –, qu'implique la réalisation du processus de recherche, sont fonction de la question et des objectifs de recherche (Annells, 1996; Corbière & Larivière, 2014; Corbin & Strauss, 2015; Creswell & Poth, 2018; Denzin & Lincoln, 2018; Guba & Lincoln, 1994; Labelle, Navarro-Flores & Pasquero, 2012). La conception et le déroulement du processus de recherche sont aussi influencés par son positionnement paradigmatique, soit par sa conception de la nature de la réalité (ontologie), des relations entre l'objet (ce qui est observé) et le sujet (celui qui observe), du processus de recherche et des techniques de production du savoir (façons de penser et d'étudier les phénomènes sociaux), de même que de ses valeurs (axiologie).

La méthodologie de la théorisation ancrée (MTA) apparaît adaptée à ce projet doctoral, car elle est particulièrement appropriée pour l'étude de processus individuels, sociaux et organisationnels aussi bien que des actions des participants et du sens qu'ils leur attribuent. Il s'agit d'une approche inductive, itérative, interactive et comparative ayant pour finalité, dans ce cas-ci, la construction d'une théorie substantive ou intermédiaire du phénomène à l'étude qui soit à la fois adéquate, porteuse et fortement enracinée dans la réalité (Corbin,

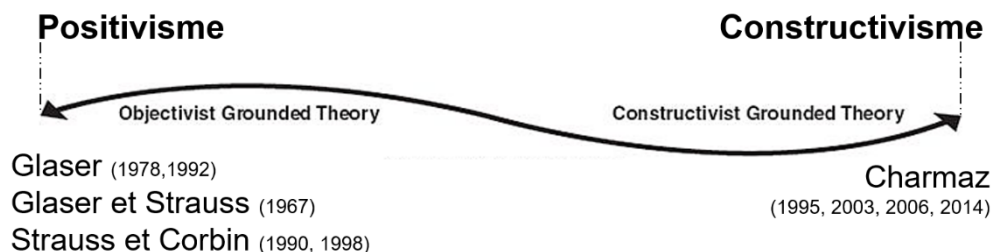
2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014; Labelle et al., 2012). La théorie, découlant du processus de recherche, énonce les interrelations entre les catégories (thèmes, concepts) ayant émergé de l'analyse des données et, ainsi, contribue à une meilleure compréhension du phénomène à l'étude. La MTA est *inductive*, car les catégories sont développées – en termes de propriétés, de dimensions et de variations<sup>1</sup> – à partir des données empiriques. Elle est *itérative* en raison de la circularité entre les différentes étapes du processus de recherche (recrutement des participants, collecte et analyse des données, rédaction de la thèse par articles). Réalisées de façon simultanée, ces étapes s'alimentent continuellement. Les *comparaisons systématiques et constantes* entre les données et les catégories rendent le processus de recherche *interactif*.

La MTA est elle-même une méthode en évolution. Depuis sa création avec la publication de *The Discovery of Grounded Theory*, ouvrage séminal de Glaser et Strauss (1967), elle n'a cessé de se développer (Babchuk, 2011; Birks & Mills, 2011; Bryant & Charmaz, 2010; Charmaz, 2009, 2014; Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014; Morse et al., 2016). La scission survenue entre Glaser et Strauss a donné lieu à deux variantes de la MTA : celle de Glaser (1978, 1992) et celle de Strauss (1987) développée par la suite avec Corbin (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014, 2015; Strauss & Corbin, 1990, 1998). D'autres approches de la MTA ont également vu le jour au fil des ans (notamment, Charmaz, 2006; Clarke, 2005; Schatzman, 1991).

Pour distinguer l'approche constructiviste de la MTA de celle de ces prédécesseurs, Charmaz (2006, 2014) situe les approches objectiviste et constructiviste de la MTA aux deux extrémités d'un continuum (Figure 3).

---

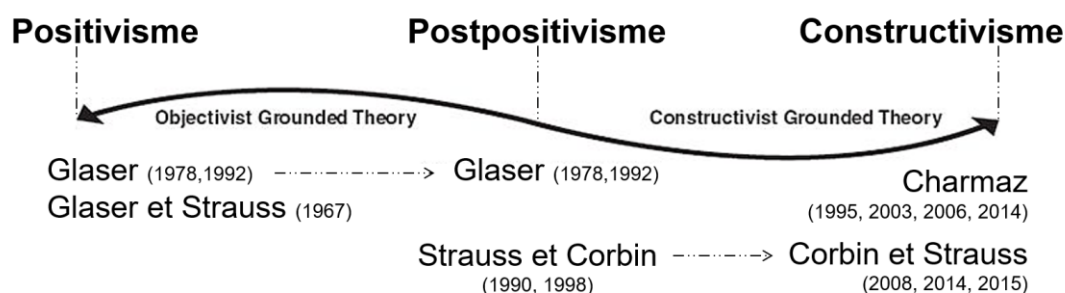
<sup>1</sup> Une *propriété* est une caractéristique ou qualité d'une catégorie qui définit, donne une spécificité et différencie une catégorie d'une autre (Corbin & Strauss, 2015: 57, traduction libre). Une *dimension* constitue l'étendue de variation d'une propriété. Une *variation* représente la diversité d'une propriété.



*Figure 3.* Approches objectiviste et constructiviste de la MTA selon Charmaz (2014: Chapitre 9, Objectivist Grounded Theory, Figure 9.1, adaptation).

L'approche objectiviste est associée au positivisme, alors que, comme son nom l'indique, l'approche constructiviste est associée au constructivisme. Ce qu'il est possible de comprendre de la démonstration de Charmaz est que les approches de ses prédécesseurs sont objectivistes, alors que la sienne est constructiviste.

Cela dit, en lisant sur ces approches de la MTA et en se penchant sur ce qui les distingue, il est possible de se rendre compte que, selon les auteurs, le paradigme auquel sont associés l'approche de Glaser (1978, 1992) et celle de Strauss et Corbin (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014, 2015; Strauss & Corbin, 1990, 1998) varie (Figure 4).



*Figure 4.* Approches de la MTA suivant le paradigme auquel elles peuvent être associées (Charmaz, 2014: Chapitre 9, Objectivist Grounded Theory, Figure 9.1, adaptation).

L'approche de Glaser (1978, 1992) est parfois associée au positivisme et parfois au postpositivisme, et celle de Strauss et Corbin (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014; Strauss & Corbin, 1990, 1998) au postpositivisme ou au

constructivisme (Annells, 1996; Birks & Mills, 2015; Luckerhoff & Guillemette, 2012). Notamment, Annells (1996) fait ressortir en quoi l'approche de Strauss et Corbin peut être associée au postpositivisme ou au constructivisme. En outre, en consultant les dernières éditions du *Basics of qualitative research* (Corbin & Strauss, 2008, 2014), soit les troisième et quatrième éditions, il est possible de constater des similitudes entre l'approche de Strauss et Corbin (maintenant Corbin et Strauss) et celle de Charmaz.

La question était alors de savoir quelle approche de la MTA choisir. En concordance avec la question et les objectifs de recherche ainsi que le positionnement paradigmatique de cette thèse, ce projet doctoral est inspiré d'une approche straussienne de la MTA dans sa forme contemporaine (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014, 2015), sans toutefois y souscrire de façon dogmatique. La MTA, « qui se veut souple et constructive, peut et doit faire l'objet d'accommodements en fonction des terrains étudiés » (Labelle et al., 2012: 71). Il s'agit d'une façon d'appréhender les données et d'y réfléchir ne pouvant être standardisée et non d'un ensemble de méthodes et de stratégies à suivre fanatiquement (Corbin & Strauss, 2015; Morse et al., 2016).

Les points qui suivent présentent des idées développées et adoptées dans cette version contemporaine de l'approche straussienne de la MTA (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014, 2015) et qui ont été retenues pour cette thèse :

- Il n'existe pas de vérité unique, mais bien plusieurs réalités. La collecte et l'analyse des données doivent permettre d'appréhender et de tenir compte de ces multiples perspectives. Chaque personne vit, donne sens et répond à des événements à la lumière de ses expériences passées, suivant le moment et le lieu où se produisent ces événements, ainsi que le genre de la personne et ses antécédents culturels, politiques, religieux et professionnels.

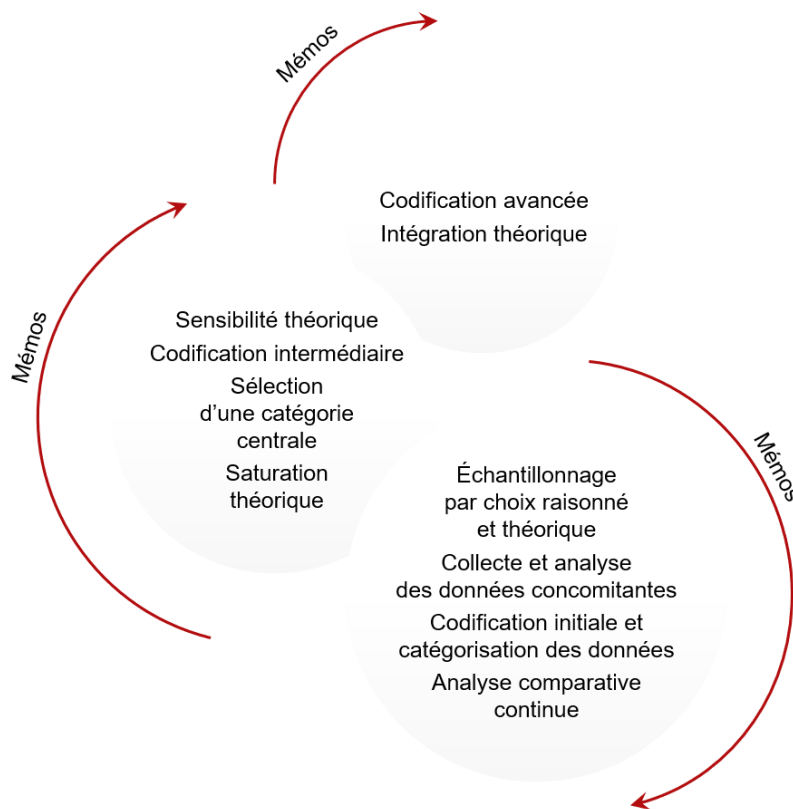


- En accord avec une perspective constructiviste, les concepts et les théories sont construits à partir du sens que les participants accordent à leur expérience, dont le chercheur tâche de rendre compte.
- En accord avec une perspective constructiviste et une approche féministe, le chercheur, en tant que personne, est indissociable de la recherche et de l'analyse des données qu'il réalise. Conséquemment, il importe que le chercheur adopte une démarche autoréflexive face à la façon dont il influence le processus de recherche et, en retour, comment ce même processus de recherche le transforme.

De plus, cette étude s'est appuyée sur des méthodes qualitatives et a été à la fois descriptive et compréhensive (Deslauriers & Kérésit, 1997). Elle ne s'est pas réduite à l'identification et à la description de leviers ou de freins à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés; elle a cherché à mieux comprendre la dynamique qui lie ces facteurs entre eux. Un simple listage de freins et de leviers aurait été vain, car il n'existe pas de recette miracle assurant inéluctablement l'engagement bénévole. C'est plutôt par une meilleure compréhension de la façon dont s'articulent ces facteurs que les OBNL pourront mettre en œuvre des actions visant à favoriser l'engagement bénévole et trouver un mode de fonctionnement adapté à leur propre contexte.

#### **6.1.1. Méthodes caractéristiques de la MTA**

Bien que la MTA ait évolué depuis 1967, des méthodes demeurent communes à ses variantes : échantillonnage par choix raisonné et théorique; collecte et analyse des données concomitantes; codification initiale et catégorisation des données; analyse comparative continue; rédaction de mémos; sensibilité théorique; codification intermédiaire; sélection d'une catégorie centrale; saturation théorique; codification avancée et intégration théorique (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015). La Figure 5 illustre la façon dont ces méthodes s'articulent entre elles.



*Figure 5.* Méthodes caractéristiques de la MTA (figure adaptée de celle de Birks & Mills, 2015: Chapitre 1, Generating theory, Figure 1.2, traduction libre).

Birks et Mills (2011, 2015) regroupent les méthodes caractéristiques de la MTA en trois roues constituant le mécanisme d'une machine (le chercheur) génératrice d'une théorisation. La roue inférieure assure le fonctionnement des deux autres roues. Les méthodes qui la composent – échantillonnage par choix raisonné et théorique, collecte et analyse des données concomitantes, codification initiale et catégorisation des données, analyse comparative continue – constituent la force génératrice du mécanisme qui concourt à l'émergence et au développement des données et des catégories. Il s'agit d'un premier niveau d'analyse des données. Les deux autres roues représentent des niveaux d'analyse plus avancés : un niveau intermédiaire et un niveau supérieur. Les méthodes contenues dans la roue intermédiaire – sensibilité théorique, codification intermédiaire, sélection

d'une catégorie centrale, saturation théorique – permettent de peaufiner davantage l'analyse des données, tout en augmentant toujours la compréhension du phénomène à l'étude. La roue dentée supérieure désigne des méthodes complexes et avancées de codification et d'intégration théorique. C'est à ce niveau qu'est générée la théorisation ancrée. Quant aux mémos, leur écriture lubrifie le mécanisme de façon à ce que chacune des roues puisse tourner adéquatement tout au long du processus de recherche. Si l'une des roues arrête de tourner, la machine cesse de fonctionner et, conséquemment, la théorisation ancrée ne pourra émerger.

Pour mieux saisir la logique derrière la MTA – et des choix méthodologiques qui seront exposés (population à l'étude, critères de sélection des participants, modes d'échantillonnage, sélection des OBNL, recrutement des participants, échantillon, ainsi que collecte et analyse des données) – il est nécessaire de décrire brièvement en quoi consistent les différentes méthodes caractéristiques de la MTA.

#### **6.1.1.1. Collecte et analyse des données concomitantes**

La collecte et l'analyse des données sont réalisées en alternance et non de façon linéaire (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015). Une première collecte de données est réalisée à l'aide d'un échantillon par choix raisonné. Ce dernier est constitué à l'aide de critères de sélection initiaux s'inspirant des écrits scientifiques, ainsi que des cadres théorique et conceptuel guidant, le cas échéant, la réalisation de l'étude. Les données collectées sont analysées avant que d'autres données soient recueillies. De cette analyse surgissent des idées, intuitions et questions à approfondir lors d'une collecte de données subséquente. Ce mouvement de va-et-vient entre collecte et analyse des données est continu et récursif.

### **6.1.1.2. Échantillonnage et saturation théoriques**

Le chercheur analyse aussitôt les nouvelles données collectées (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015). Au cours de cette analyse, des idées, intuitions, nouvelles perspectives et questions surgissent et vont le guider dans les collectes de données subséquentes. En effet, le chercheur doit alors décider quelle source de données (ex. : entrevues, documents) lui sera la plus profitable pour répondre à ses besoins analytiques et fixer selon quels critères les personnes, les documents ou autre seront sélectionnés. Cette façon de procéder, soit rechercher et collecter des données pertinentes à l'élaboration et au raffinement des catégories et de la théorisation émergente, se nomme l'échantillonnage théorique.

Or, à quel moment la collecte de données prend-elle fin? En principe, l'atteinte d'une certaine saturation théorique<sup>1</sup> est recherchée (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015; Stern, 2010). Il s'agit du moment à partir duquel le chercheur détermine que l'ajout de données n'apportera aucune intuition analytique ou propriété nouvelle aux catégories ou à la théorisation. Les catégories (leurs propriétés, leurs dimensions et leurs conditions de variation), les liens qui les unissent entre elles et à la catégorie centrale, ainsi que la théorisation seront alors suffisamment étoffés aux fins de l'étude, car en réalité, les catégories et la théorisation pourraient être développées à l'infini (Corbin & Strauss, 2015).

### **6.1.1.3. Codification initiale et catégorisation des données**

La codification initiale ou ouverte est la première étape de l'analyse des données (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015). Elle consiste à relever tous les mots ou groupes de mots pertinents d'un corpus initial de données et à les identifier par un code représentatif de leur contenu. Par la suite, une première

---

<sup>1</sup> Il importe de faire la distinction entre saturation théorique et saturation empirique. La saturation empirique ou saturation des données désigne le moment où « le chercheur juge que les derniers documents, entrevues ou observations n'apportent plus d'informations suffisamment nouvelles ou différentes pour justifier une augmentation du matériel empirique » (Pires, 1997: 157).

catégorisation des données est réalisée, c'est-à-dire que, petit à petit, il est tenté de regrouper les codes analogues sous des catégories plus englobantes.

#### **6.1.1.4. Analyse comparative continue**

« [L]a collecte et l'analyse des données se font de façon simultanée, au cours d'un processus itératif de recherche active de contrastes et de similitudes à travers toutes les données, et si possible sur plusieurs sites ou périodes de temps » (Luckerhoff & Guillemette, 2012: 65). Les données sont comparées aux données, les données aux catégories et les catégories aux catégories. Les produits de l'analyse sont continuellement comparés aux données empiriques (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015).

L'analyse comparative continue procède à la fois d'une logique inductive et d'une logique abductive (Birks & Mills, 2011, 2015; Bryant & Charmaz, 2010). Elle est inductive, car les catégories et la théorisation émergent des données. Elle opère également selon une logique abductive, définie comme un type de raisonnement débutant par l'observation de données et, après un examen approfondi de celles-ci, amène à considérer toutes les explications possibles. Le chercheur formule alors des hypothèses qu'il met à l'épreuve sur le terrain jusqu'à ce qu'il obtienne l'interprétation la plus plausible des données.

#### **6.1.1.5. Rédaction de mémos**

Les mémos, méthode essentielle en MTA, sont une mise à l'écrit des pensées, sentiments, intuitions et idées du chercheur en lien avec son étude (Birks, Chapman & Francis, 2008; Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015; Lempert, 2010). Rédigés du début à la fin de celle-ci, les mémos varient entre eux selon leur objet, intensité, cohérence, contenu théorique et utilité. L'écriture de mémos facilite le processus réflexif et décisionnel qui sous-tend la réalisation du processus de recherche en plus d'en assurer une traçabilité.

### 6.1.1.6. Sensibilité théorique

La sensibilité théorique est l'ouverture du chercheur par rapport aux données et à ce qui en émerge (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015; Guillemette, 2006). Il s'agit d'une disposition de lecture favorisant une immersion dans les données, de manière à mieux discerner le sens des mots et des actions des participants. La sensibilité théorique « se trouve à la fois en amont et en aval de la théorisation, s'ajustant sans cesse et épousant progressivement la théorie émergente » (Guillemette, 2006: 43).

Au départ, le chercheur possède un outillage constitué de concepts riches et nombreux nommés concepts sensibilisateurs (Guillemette, 2006). Par exemple, les cadres théorique et conceptuel de cette thèse proposent des concepts sensibilisateurs : notamment, *engagement bénévole* et ses phases (*antécédents*, *expériences* et *conséquences*); *ontosystème* (dimension individuelle); *microsystème* (dimensions relationnelle et organisationnelle); *mésosystème* (interrelations entre la personne aînée accompagnée par le bénévole et l'OBNL dans lequel il œuvre); *exosystème* (interrelations entre la coordonnatrice des bénévoles de l'OBNL et des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux ou entre l'OBNL et ses partenaires); *macrosystème* (dimension sociétale); *chronosystème* (temporalité du processus d'engagement bénévole) (Bronfenbrenner, 1977, 1979, 1986; Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008; Stukas, Snyder & Clary, 2015). Les concepts sensibilisateurs guident le chercheur dans l'élaboration de son protocole de recherche et dans la réalisation d'une première collecte et analyse de données. Au fur et à mesure que l'analyse des données évolue, la sensibilité théorique du chercheur s'enrichit par l'intégration de nouveaux outils (concepts) ou l'adaptation de ceux qu'il possède déjà (Guillemette, 2006).

Les concepts sensibilisateurs doivent favoriser une plus grande acuité pour reconnaître ce qui émerge des données et non s'imposer aux données (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015; Guillemette, 2006). Ils doivent

être perçus comme un point de départ et non comme une fin en soi. En tout temps, un chercheur doit garder en tête que les résultats d'une étude sont le fruit d'interactions entre les données et ses interprétations (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2015). Or, toute interprétation devrait être considérée provisoire jusqu'à ce qu'elle soit supportée par des données additionnelles ou vérifiées auprès des participants.

D'ailleurs, une approche straussienne contemporaine de la MTA (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014, 2015) rejette l'idée selon laquelle le chercheur peut faire table rase de ce qu'il a pu apprendre avant d'approcher un terrain pour ne pas se laisser influencer. Aucun chercheur n'est neutre; le processus d'élaboration de la théorisation est influencé par ses présupposés théoriques et ses différentes interactions avec les données et les participants à l'étude. En ce sens, cette approche de la MTA ne condamne pas la réalisation d'une recension des écrits en lien avec l'objet d'étude, ni le recours à des cadres théorique et conceptuel à titre de guides. Plutôt, elle considère que cela évite de réinventer la roue, de passer à côté d'aspects bien connus, de présenter des résultats sans intérêt ou de répéter les erreurs des autres (Labelle et al., 2012). Les écrits scientifiques sont une source possible d'inspiration ou de réflexions critiques pouvant stimuler le processus de comparaisons constantes, aider à l'interprétation des liens théoriques et montrer la valeur ajoutée des résultats de l'étude (Corbin & Strauss, 2015; Labelle et al., 2012).

L'important est de ne pas forcer les données pour qu'elles entrent dans un cadre théorique ou conceptuel préétabli. Comme le précise Dey (1993), il existe une différence entre avoir la tête vide et être ouvert d'esprit. « Être ouvert d'esprit signifie faire preuve de curiosité et de sensibilité face à ce qui peut émerger » (Luckerhoff & Guillemette, 2012: 52). La question n'est pas alors de trancher sur le recours ou non aux écrits scientifiques existants, mais davantage de porter attention à leur utilisation (Corbin & Strauss, 2008, 2015; Labelle et al., 2012; Ramalho, Adams, Huggard & Hoare, 2015; Thornberg, 2012; Thornberg &

Charmaz, 2012). Certes, « les données parlent, mais elles le font à travers les yeux d'un chercheur » (Corbin & Strauss, 2015: 78, traduction libre).

#### **6.1.1.7. Codification intermédiaire**

La *codification intermédiaire* ou axiale est le second niveau d'analyse des données (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015). Elle permet au chercheur de développer pleinement les catégories conceptuelles, notamment de définir leurs propriétés, leurs dimensions et leurs conditions de variation. Petit à petit, la dynamique qui lie les catégories se révèle, puis devient manifeste. La codification intermédiaire reconnecte entre elles les données qui ont été segmentées lors de la codification initiale.

#### **6.1.1.8. Sélection d'une catégorie centrale**

Au cours de la codification intermédiaire, non seulement les catégories conceptuelles sont développées pleinement et la dynamique qui les lie entre elles dévoilée, mais aussi une *catégorie centrale* est identifiée (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015). La théorisation gagne alors en cohésion. Plus précisément, la catégorie centrale, le concept le plus abstrait et auquel les autres catégories s'arriment, résume en peu de mots l'essentiel de la théorisation et fournit « la » clé de l'intégration des autres catégories.

#### **6.1.1.9. Codification avancée et intégration théorique**

La *codification avancée* ou sélective, troisième niveau d'analyse, est indispensable à l'intégration théorique, en ce sens qu'elle est intégrative : elle aide à préciser les liens possibles entre les catégories et la catégorie centrale et, ainsi, à construire une théorisation suffisamment étoffée, cohérente et compréhensible (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015). C'est l'intégration et l'arrimage entre les catégories et la catégorie centrale qui permettent de passer d'un niveau descriptif ou d'un classement catégoriel à un niveau théorique.



Cette description des différentes méthodes caractéristiques de la MTA favorisera une meilleure compréhension des choix méthodologiques – population à l'étude, critères de sélection des participants, modes d'échantillonnage, sélection des OBNL, recrutement des participants, échantillon, ainsi que collecte et analyse des données – effectués dans le cadre de ce projet doctoral.

## **6.2. Population à l'étude, critères de sélection des participants et modes d'échantillonnage**

La population à l'étude est constituée de bénévoles, de non-bénévoles et de coordonnatrices de bénévoles. Le raisonnement ayant conduit à ce choix méthodologique est présenté ci-après, de même que les critères de sélection des participants qui ont été établis et des modes d'échantillonnage qui ont été utilisés.

À priori, il semblait légitime d'observer la réalité plurielle de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés sous l'angle de deux types d'acteurs uniquement : des bénévoles et des coordonnatrices de bénévoles. Cependant, s'en tenir à ces deux types d'acteurs risquait de refléter une vision partielle de l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés. Les premiers-nés du bébé-boum, qui n'ont jamais fait de bénévolat dans ce domaine ou qui ont cessé d'en faire, ont sans doute une perspective différente des leviers et des freins à l'engagement bénévole. Pour reconstituer un portrait le plus complet possible de cette réalité, l'ajout de non-bénévoles est donc apparu judicieux. De surcroît, les facteurs pour lesquels des personnes n'initient pas ou cessent un engagement bénévole sont peu documentés dans les écrits scientifiques (Willems & Dury, 2017). Pourtant, ces facteurs sont intéressants à connaître, car le recrutement de personnes qui ne sont pas familières avec le bénévolat et la fidélisation des bénévoles représentent des difficultés pour les OBNL de SAD des aînés (Castonguay & Sévigny, 2013).

Les non-bénévoles ont été pressentis comme des cas négatifs potentiels. Un cas négatif est une personne, une situation, un thème ou autre qui ne concorde pas

d'emblée avec l'analyse des données (Corbin & Strauss, 2008, 2015; Stern, 2010). Les cas négatifs « n'invalident pas le modèle en construction, mais aident à repenser la modélisation, en spécifiant les conditions d'émergence des phénomènes étudiés, en délimitant l'aire substantive pertinente ou en explorant les variantes qui n'ont pas encore été décou[ve]rtes » (Bandeira de Mello & Garreau, 2011: 180). La recherche de cas négatifs constitue une stratégie analytique permettant d'identifier d'autres interprétations possibles du phénomène à l'étude et d'explorer plus en profondeur les dimensions et les propriétés des catégories conceptuelles (Corbin & Strauss, 2008, 2015).

Des critères initiaux de sélection des participants ont été fixés en fonction de la catégorie de participants (*échantillonnage par choix raisonné*). Les *coordonnatrices* devaient être responsables de la coordination des bénévoles d'un OBNL de SAD des aînés. Les *bénévoles* devaient être nés entre 1943 et 1951, tranche d'âge correspondant à la première génération des enfants du bébé-boum (cf. [section 3.1](#), p. 9). Pour que les bénévoles aient vécu une expérience suffisamment longue pour en témoigner – et qu'ils puissent se prononcer sur les freins et les leviers à l'engagement bénévole pour chacune des phases de ce processus (antécédents, expériences et conséquences) (cf. [section 5.2](#), p. 96) –, ils devaient avoir œuvré dans un OBNL de SAD des aînés depuis 12 mois et offrir des services directs de SAD à au moins une personne aînée. Les *non-bénévoles*, nés eux aussi entre 1943 et 1951, devaient ne jamais avoir fait de bénévolat dans un OBNL de SAD des aînés ou ne pas y avoir œuvré depuis 12 mois.

Des critères de sélection plus spécifiques se sont ajoutés en cours d'étude et ont permis de développer et de raffiner les catégories de la théorisation en émergence, ainsi que de mieux comprendre la dynamique qui les lie entre elles (*échantillonnage théorique*) (Corbin & Strauss, 2008, 2015). Par exemple, pour répondre à des besoins analytiques, des bénévoles qui accompagnent des personnes aînées ayant des troubles cognitifs ou étant en fin de vie ont été ciblés.

Rencontrer ces personnes a permis de mieux conceptualiser et comprendre les catégories [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#) (p. 197) et [Activités bénévoles proposées](#) (p. 282), pour ne nommer que celles-là.

De plus, à certains moments – et comme c’est souvent le cas en MTA –, des critères de sélection de départ (ex. : durée d’engagement bénévole moindre, principale(s) activité(s) bénévole(s) autres que le jumelage, accompagnement(s) pouvant être réalisé(s) dans d’autres milieux que le domicile) ont été modifiés de manière à s’assurer de la présence d’une diversité de points de vue parmi les bénévoles et, conséquemment, à développer et à raffiner toujours davantage les catégories, leur dynamique et la théorisation.

Pour entrer en contact avec des personnes correspondant au profil des non-bénévoles, la *technique d’échantillonnage boule de neige* a été utilisée. Par exemple, après chaque entrevue, il a été demandé aux participants s’ils connaissaient des personnes correspondant au profil des non-bénévoles. Le cas échéant et lorsque ceux-ci étaient d’accord, des exemplaires d’une annonce de recrutement ([Annexe A](#), p. 441) leur ont été laissés pour qu’ils puissent les transmettre à des membres de leur réseau (ex. : une personne de leur entourage ou une connaissance). Cette technique d’échantillonnage a contribué à la formation de l’échantillon théorique. Afin de mieux comprendre le processus d’engagement bénévole, ainsi que d’enrichir et d’éprouver la théorisation mise de l’avant, ont été recherchés des non-bénévoles présentant des expériences (personnelles, professionnelles ou bénévoles), des parcours de vie et des perspectives variés. Les personnes qui se sont manifestées présentaient toutes des profils différents, ce qui répondait aux besoins analytiques.

### **6.3. Sélection des OBNL**

Deux OBNL nationaux – se subdivisant en cinq équipes régionales différentes (trois équipes au Québec et deux en France) et affiliées à une même fédération internationale – ont été choisis. Les OBNL et les équipes régionales ont été

sélectionnés afin d'étudier le processus d'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés et non pour eux-mêmes (Corbin & Strauss, 2008, 2015; Laperrière, 1982). En effet, « [l]a théorisation ancrée vise d'abord l'*élaboration d'une théorie*, certes enracinée dans la réalité empirique, mais n'en constituant pas une description; les cas empiriquement observés n'y sont pas considérés pour eux-mêmes, mais comme des *instances* du phénomène social observé » (Laperrière, 1997a: 309; italique de l'auteure). Les raisons qui motivent la sélection des OBNL et des équipes régionales sont présentées ci-après.

L'intérêt pour un OBNL national québécois et trois de ses équipes régionales n'est pas anodin. D'une part, les bénévoles de cet OBNL réalisent des visites à domicile. Les personnes qui réalisent cet accompagnement présenteraient un engagement plus important que celles qui effectuent d'autres types d'activité tels que la livraison de repas à domicile (Castonguay, 2012). Or, le type d'activité en soi et les exigences de temps qui y sont liées (moment, durée, fréquence, persistance dans le temps et engagement) ont un grand rôle à jouer dans l'initiation et le maintien de l'engagement bénévole (Castonguay et al., 2016; Castonguay et al., 2014).

D'autre part, choisir des équipes régionales d'un OBNL national fait en sorte que ceux-ci partagent une culture organisationnelle analogue. Bien que ces équipes aient une mission et des valeurs communes, il n'en demeure pas moins que des différences sur le plan de l'engagement bénévole peuvent être observées d'une équipe régionale à l'autre. La taille et le développement d'une équipe régionale, son nombre d'années d'existence dans la communauté et son contexte géographique ont une influence sur l'engagement bénévole (Gaudet & Turcotte, 2013; Radermacher et al., 2011; Sirven & Debrand, 2013; Skinner & Hanlon, 2015; Turcotte, 2015). En outre, le choix de trois équipes régionales a permis de mettre en exergue un plus grand éventail de facteurs organisationnels qui agissent comme freins ou leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du

bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés, et de mieux comprendre leurs interactions avec d'autres types de facteurs (individuels, interrelationnels).

Considérant que le contexte sociopolitique a une influence sur la capacité d'un OBNL à favoriser l'engagement bénévole (Corbin & Strauss, 2015; Gaudet & Turcotte, 2013; Hong et al., 2009; Plagnol & Huppert, 2010; Sirven & Debrand, 2013; Skinner & Hanlon, 2015; Turcotte, 2015), les pratiques de coordination des bénévoles de deux équipes régionales d'un OBNL national français – faisant partie de la même fédération internationale que l'OBNL national québécois – ont été documentées à titre exploratoire. Le but premier de cette collecte de données n'était pas de comparer les OBNL nationaux québécois et français, mais bien d'identifier et de mieux comprendre les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum. Le Québec et la France étant à la fois proches et différents sur le plan de leur culture, de leur socioéconomie et de leur démographie (Bonvalet et al., 2015), les données collectées ne pouvaient qu'en être plus riches.

Cette collecte de données en France a permis d'éprouver la théorisation en émergence, en plus d'ouvrir sur de nouvelles pistes à explorer et de fournir d'autres interprétations possibles du phénomène à l'étude. Aussi, le transfert et la mobilisation des connaissances produites dans le cadre de cette thèse favorisent un partage des pratiques de coordination des bénévoles entre les OBNL québécois et français. Des exemples de pratiques novatrices ou expérimentées de façon différente (ex. : projet d'accompagnement, accompagnement en binôme ou en trinôme) ne peuvent qu'être profitables aux OBNL qui sont parfois à court d'idées pour renouveler leurs pratiques (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282) (Castonguay & Sévigny, 2013). Les deux équipes régionales françaises ont été sélectionnées suivant les mêmes caractéristiques que les équipes régionales québécoises (taille et développement, nombre d'années d'existence et contexte géographique).

Le Tableau 2 reprend les principales caractéristiques des cinq équipes régionales québécoises et françaises : année de fondation de l'équipe régionale (indiquant son nombre d'années d'existence) et son nombre de membres (employés salariés, bénévoles et personnes aînées accompagnées), soit des indicateurs de leur taille et de leur développement (cf. [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261). Ces équipes sont ci-après identifiées par un code (OBNL Québec [QC] 1, 2 ou 3 et OBNL France [FR] 1 ou 2) et non par leur région afin de préserver leur anonymat.

Tableau 2

*Principales caractéristiques des équipes régionales*

Caractéristiques	Québec			France	
	OBNL QC <sub>1</sub>	OBNL QC <sub>2</sub>	OBNL QC <sub>3</sub>	OBNL FR <sub>1</sub>	OBNL FR <sub>2</sub>
<b>Année de fondation</b>	1987	2002	1962	1999	1961
<b>Nombre de membres</b>					
Employés salariés	5	1	11	3	19
Bénévoles (réguliers ou ponctuels)	247	72	747	208	786
Personnes aînées accompagnées	180	59	445	199	746

À titre indicatif, au cours de l'année 2017-2018, les OBNL nationaux québécois et français ont accompagné près de 1 448 et 13 624 personnes aînées, entre autres grâce au soutien d'environ 2 007 et 12 212 bénévoles, ainsi que de 60 et 621 employés salariés, respectivement.

#### 6.4. Recrutement des participants

Un premier contact a été établi avec un représentant (ex. : direction, employé salarié, coordonnatrice d'équipe ou des bénévoles) de ces cinq équipes régionales. Chaque fois, les grandes lignes de l'étude ont été présentées et, selon l'intérêt de l'équipe à y participer, sa collaboration au projet doctoral a été sollicitée.

Au Québec, une rencontre plus formelle, avec la direction de l'équipe ou une coordonnatrice d'équipe ou des bénévoles, a été réalisée afin d'expliquer plus en détail le déroulement de l'étude. Chaque équipe régionale a consenti – une lettre d'appui en faisant foi – à aider au recrutement des participants par la diffusion d'une annonce ([Annexe A](#), p. 441) et par la participation d'une coordonnatrice ou responsable des bénévoles à une entrevue individuelle. Cette dernière s'est le plus souvent déroulée au début de la collecte de données relatives à une équipe régionale, en raison de la complémentarité des informations provenant de cette coordonnatrice ou responsable, et des bénévoles.

L'annonce de recrutement a servi à recruter des bénévoles et des non-bénévoles. Elle a été diffusée de différentes façons dans les équipes régionales participantes au Québec (ex. : affichage de l'annonce à l'intérieur de leurs locaux, envoi par courriel à leurs membres, parution dans leur journal). De plus, il a été demandé systématiquement aux participants s'ils connaissaient des personnes correspondant au profil des non-bénévoles (*technique d'échantillonnage boule de neige*). Le cas échéant et lorsque ceux-ci étaient d'accord, des exemplaires de l'annonce de recrutement leur ont été laissés pour qu'ils puissent les transmettre à des membres de leur réseau. L'initiative du premier contact revenait aux bénévoles et non-bénévoles ([Annexe B](#), p. 443). Ce contact a permis de leur présenter l'objet d'étude, de vérifier s'ils répondaient aux critères de sélection et, le cas échéant, de solliciter leur participation.

En France, des échanges par courriel ont été réalisés avec un représentant de chacune des deux équipes régionales pour solliciter la participation d'une coordonnatrice ou responsable des bénévoles à une entrevue individuelle, et organiser cette rencontre.

## 6.5. Échantillon

Au départ, il était impossible de prédire qu'elles seraient précisément la taille et la composition de l'échantillon qui allait être constitué, car, en MTA, les participants sont sélectionnés de manière à permettre le développement et le raffinement des concepts constitutifs de la théorie en émergence – en termes de propriétés, de dimensions et de variations – et l'identification des relations entre ces concepts (*échantillonnage théorique*) (Birks & Mills, 2011; Corbin & Strauss, 2008, 2015; Luckerhoff & Guillemette, 2012). La collecte de données se poursuit jusqu'à l'atteinte de la *saturation théorique*, soit lorsqu'il est jugé que les catégories et la dynamique qui les lie entre elles sont suffisamment définies et comprises (Corbin & Strauss, 2008, 2015; Pires, 1997).

En revanche, la taille et la composition de l'échantillon ont pu être envisagées en s'appuyant sur d'autres études qualitatives en lien avec le bénévolat dans le secteur communautaire ou associatif (entre autres, Callow, 2004; Castonguay, 2012; Éduconseil, 2010; McKee, Kelley & Guirguis-Younger, 2007; Sévigny & Vézina, 2007; Shin, 2011; Wilson, 2012). En partant de ce principe, il était concevable que l'échantillon soit composé d'environ 40 participants. En général, 20 à 30 participants permettent d'atteindre la saturation théorique souhaitée (Stern, 2010). La quarantaine de participants a été répartie comme suit : une coordonnatrice ou responsable de bénévoles par équipe régionale et environ  $\frac{2}{3}$  de bénévoles pour  $\frac{1}{3}$  de non-bénévoles (Tableau 3). Cette combinaison proposait un équilibre entre la perspective des bénévoles, principaux acteurs de l'étude, et celle, non négligeable et complémentaire, des non-bénévoles et des coordonnatrices ou responsables de bénévoles.



Tableau 3

*Composition prévue de l'échantillon selon la catégorie de participants et l'équipe régionale*

Catégories de participants				
Équipes régionales	Bénévoles	Non-bénévoles	Coordonnatrices ou responsables des bénévoles	Total
Au Québec				
OBNL QC <sub>1</sub>	8	4	1	13
OBNL QC <sub>2</sub>	8	4	1	13
OBNL QC <sub>3</sub>	8	4	1	13
En France				
OBNL FR <sub>1</sub>	—	—	1	1
OBNL FR <sub>2</sub>	—	—	1	1
Total	24	12	5	41

Dans les faits, la taille et la composition de l'échantillon ont été ajustées selon les besoins analytiques, des opportunités qui se sont (ou qui ne se sont pas) présentées et de la réalité terrain (Tableau 4).

Tableau 4

*Composition finale de l'échantillon selon la catégorie de participants et l'équipe régionale*

Catégories de participants				
Équipes régionales	Bénévoles	Non-bénévoles	Coordonnatrices ou responsables des bénévoles	Total
<b>Au Québec</b>				
OBNL QC <sub>1</sub>	7	5	1	<b>13</b>
OBNL QC <sub>2</sub>	5	0	2	<b>7</b>
OBNL QC <sub>3</sub>	5	4	1	<b>10</b>
<b>En France</b>				
OBNL FR <sub>1</sub>	—	—	3	<b>3</b>
OBNL FR <sub>2</sub>	—	—	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>34</b>

Il a été difficile de rencontrer autant de bénévoles que prévu (17 au lieu de 24) en raison du bassin de personnes dans les OBNL de SAD des aînés répondant aux critères de sélection spécifiques, notamment celui de la tranche d'âge (1943-1951). Aussi, des changements organisationnels (ex. : roulement de personnel) ont pu affecter le recrutement.

Pour les coordonnatrices de bénévoles, l'inverse s'est produit : plus de coordonnatrices que prévu ont été rencontrées (8 au lieu de 5). Il a été nécessaire et pertinent de rencontrer les deux coordonnatrices de l'OBNL QC<sub>2</sub>, car les tâches relatives à la coordination des bénévoles sont réparties entre elles. Une situation similaire s'est produite pour l'OBNL FR<sub>1</sub>. La participation de trois personnes (une employée salariée et deux responsables bénévoles), qui assurent des tâches de

coordination différentes ou qui disposent d'une expérience diversifiée, a été sollicitée.

Quant aux non-bénévoles, les aléas du mode d'*échantillonnage boule de neige* expliquent en partie le nombre de participants (9 au lieu de 12). Les tentatives de recrutement de non-bénévoles se sont avérées fructueuses dans la région de l'OBNL QC<sub>1</sub> et infructueuses dans celle de l'OBNL QC<sub>2</sub>. Par ailleurs, il a été jugé que suffisamment de données provenant de non-bénévoles ont été récoltées, l'idée n'étant pas d'atteindre un nombre idéal, mais bien d'atteindre une *saturation théorique*.

Ci-après, sont présentées dans un premier temps les caractéristiques des bénévoles et des non-bénévoles et, dans un deuxième temps, celles des coordonnatrices des bénévoles qui composent l'échantillon.

#### 6.5.1. Caractéristiques des bénévoles et des non-bénévoles

Les bénévoles et les non-bénévoles présentent des caractéristiques variées, bien qu'il soit possible d'identifier certaines tendances (Tableau 5).

Tableau 5

*Caractéristiques sociodémographiques des bénévoles et des non-bénévoles*

Caractéristiques sociodémographiques	Bénévoles		Non-bénévoles		Total	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
<b>Genre</b>						
Féminin	9	53%	6	67%	15	58%
Masculin	8	47%	3	33%	11	42%
<b>État matrimonial</b>						
Marié(e) ou conjoint de fait	8	47%	5	56%	13	50%
Célibataire	3	18%	2	22%	5	19%
Séparé(e)/divorcé(e)	3	18%	2	22%	5	19%
Veuf ou veuve	3	18%	0	0%	3	12%

<b>Niveau de scolarité</b>						
Diplôme d'études secondaires	4	24%	2	22%	6	23%
Diplôme d'études collégiales	3	18%	1	11%	4	15%
Diplôme d'études universitaires	10	59%	6	67%	16	62%
<b>Situation sur le marché du travail</b>						
Retraité(e)	14	82%	9	100%	23	88%
Sur le marché du travail	3	18%	0	0%	3	12%
<b>Revenu annuel brut du ménage</b>						
19 999 \$ et moins	2	13%	1	11%	3	12%
20 000 \$ à 49 999 \$	7	44%	3	33%	10	40%
50 000 \$ et plus	7	44%	5	56%	12	48%

Bénévoles et non-bénévoles confondus, un peu plus de femmes que d'hommes (58% contre 42%) ont participé à l'étude. La moitié de ces hommes et de ces femmes étaient marié(e)s, alors que 19% étaient célibataires ou séparé(e)s/divorcé(e)s et 12% veufs ou veuves. Plus de la moitié des bénévoles et non-bénévoles (62%) détenaient un diplôme d'études universitaires, les autres ayant complété un diplôme d'études secondaires ou collégiales (23% et 15%, respectivement). Les bénévoles et les non-bénévoles étaient en majorité (88%) à la retraite, bien que quelques-uns (12%) étaient encore sur le marché du travail. Ils sont 48% à disposer d'un revenu annuel brut du ménage de 50 000 \$ et plus, 40% d'un revenu annuel brut du ménage entre 20 000\$ et 49 999\$ et 12% d'un revenu annuel brut du ménage de 19 999\$ et moins. Ainsi, bien qu'au Québec les premiers-nés du bébé-boum puissent avoir souscrit au slogan « Qui s'instruit s'enrichit » (Dufour et al., 1993: 40), tous ne bénéficient pas d'une retraite dorée.

Malgré des caractéristiques relativement similaires chez les bénévoles et les non-bénévoles, il est à constater que certains d'entre eux ont choisi d'initier et de poursuivre un engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés et d'autres non. Par conséquent, d'autres facteurs que les caractéristiques sociodémographiques ont forcément une influence sur l'engagement bénévole et méritent d'être considérés, comme le propose cette thèse.

En ce qui a trait aux bénévoles, bien que la majorité d'entre eux (65%) avaient une durée d'engagement de 5 ans ou moins, dans l'ensemble, ils présentaient des durées d'engagement variées, favorisant une meilleure compréhension des différentes phases du processus d'engagement bénévole (antécédents, expériences et conséquences) (Tableau 6) (cf. [section 5.2](#), p. 96).

Tableau 6

*Durée et intensité de l'engagement des bénévoles*

Engagement	Bénévoles	
	<i>n</i>	%
<b>Durée</b>		
Moins de 1 an	1	6%
2 ans	3	18%
3 - 5 ans	7	41%
6 - 8 ans	1	6%
9 - 11 ans	1	6%
12 - 14 ans	3	18%
15 ans et plus	1	6%
<b>Intensité</b>		
Moins de 3 heures par semaine	6	35%
3 - 5 heures par semaine	7	41%
6 - 8 heures par semaine	2	12%
9 - 11 heures par semaine	1	6%
12 - 14 heures par semaine	0	0%
15 heures et plus par semaine	1	6%

Concernant l'intensité de leur engagement, un peu plus des trois quarts (76%) réalisaient en moyenne 5 heures et moins de bénévolat par semaine, ce qui correspond *grosso modo* à une visite à domicile, incluant les déplacements. Quant aux autres bénévoles (24%), ils réalisaient souvent d'autres activités au

sein de l'équipe régionale en plus de leur activité principale (ex. : jumelage, transport-accompagnement, téléphone d'amitié) (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282).

### 6.5.2. Caractéristiques des coordonnatrices ou responsables des bénévoles

La moitié des coordonnatrices ou responsables des bénévoles était dans la fin vingtaine ou au début de la trentaine, alors que l'autre moitié était âgée de plus de 50 ans (Tableau 7).

Tableau 7

*Caractéristiques sociodémographiques des coordonnatrices ou responsables des bénévoles*

Caractéristiques sociodémographiques	Coordonnatrices ou responsables des bénévoles	
	<i>n</i>	%
<b>Genre</b>		
Féminin	8	100%
<b>Âge</b>		
Moins de 35 ans	1	13%
30 - 39 ans	3	38%
...	...	...
50 - 59 ans	2	25%
60 ans ou plus	2	25%
<b>Situation sur le marché du travail</b>		
Sur le marché du travail	6	75%
Retraitée	2	25%

Les trois quarts des coordonnatrices ou responsables des bénévoles étaient encore sur le marché du travail. Plus de la moitié d'entre elles (63%) occupait

leurs rôles et leurs responsabilités au sein de l'équipe régionale à titre d'employée salariée; les autres (38%) le faisaient bénévolement (Tableau 8).

Tableau 8

*Expérience des coordonnatrices ou responsables des bénévoles au sein de l'OBNL et dans le milieu communautaire ou associatif*

<b>Expérience au sein de l'OBNL et dans le milieu communautaire ou associatif</b>	<b>Coordonnatrices</b>	
	<i>n</i>	%
<b>Catégorie de membre au sein de l'OBNL</b>		
Employée salariée	5	63%
Bénévole	3	38%
<b>Nombre d'heures de travail ou de bénévolat par semaine</b>		
Temps plein (32 ou 35 heures)	5	63%
Temps partiel (moins de 15 heures)	3	38%
<b>Nombre d'années d'expérience à l'intérieur de l'OBNL</b>		
1 an et moins	5	63%
3 - 5 ans	2	25%
...	...	...
15 ans et plus	1	13%
<b>Nombre d'années d'expérience dans le milieu communautaire ou associatif</b>		
1 an ou moins	1	13%
3 - 5 ans	2	25%
6 - 8 ans	1	13%
9 - 11 ans	1	13%
...	...	...
15 ans et plus	3	38%

Pour les employées salariées, la coordination des bénévoles représentait officiellement un travail de 32 à 35 heures par semaine. Dans les faits, certaines

y consacraient plutôt 35 à 40 heures par semaine et devaient parfois s'imposer une limite, car cette fonction pouvait devenir épuisante. Quant aux coordonnatrices bénévoles, elles occupaient ce rôle à temps partiel.

Plus de la moitié des coordonnatrices ou responsables des bénévoles à l'intérieur de l'OBNL (63%) occupaient leurs rôles et leurs responsabilités depuis 1 an ou moins, bien qu'elles possédaient, pour la plupart, plusieurs années d'expérience dans le milieu communautaire. Il est possible d'observer un roulement chez les coordonnatrices ou responsables des bénévoles. Au cours de la présente recherche, deux des coordonnatrices ou responsables des bénévoles rencontrées ont quitté leur emploi.

## **6.6. Collecte des données**

La MTA, et les recherches de nature qualitative en général, sont ouvertes et encouragent, le recours à plusieurs méthodes de collecte de données, par exemple l'entrevue, l'observation, la collecte documentaire et le matériel audiovisuel (vidéo, photo) (Corbin & Strauss, 2015; Creswell & Poth, 2018). L'entrevue et l'observation sont les méthodes de collecte de données les plus utilisées en MTA et en recherche qualitative. Les documents et le matériel audiovisuel sont généralement utilisés en recherche qualitative pour compléter les entretiens et les observations.

La sélection d'une ou de plusieurs méthodes est fonction de la question et des objectifs de recherche (Corbin & Strauss, 2015; Creswell & Poth, 2018). Dans le cadre de cette thèse, deux méthodes de collecte de données ont été utilisées en complémentarité : des entrevues de recherche qualitative semi-dirigées ont été complétées par une collecte documentaire.

### **6.6.1. Entrevues de recherche qualitative semi-dirigées**

Des entrevues, individuelles et semi-dirigées, ont été réalisées de novembre 2014 à juin 2016. Le choix de l'endroit où elles se sont déroulées revenait aux



participants (bénévoles, non-bénévoles et coordonnatrices ou responsables de bénévoles). Ainsi, une entrevue pouvait avoir lieu au domicile du participant ou, pour les bénévoles et les coordonnatrices ou responsables des bénévoles, dans les locaux de leur équipe régionale. Avec l'accord des participants, les entrevues ont été enregistrées. Leur durée moyenne est de 95 minutes. La plus courte entrevue (55 minutes) a été réalisée auprès d'un non-bénévole et, la plus longue, auprès d'un bénévole (161 minutes).

Un guide d'entrevue ([Annexe C](#), p. 447) a été élaboré pour chaque catégorie de participants, en s'inspirant des cadres théorique et conceptuel retenus (cf. [chapitre 5](#), p. 93). Il s'est construit de façon évolutive : les résultats des entrevues initiales ont généré de nouvelles pistes à explorer, qui ont ouvert sur d'autres résultats et ainsi de suite. Les principaux thèmes abordés (antécédents, expériences, conséquences) correspondent aux phases du processus d'engagement bénévole du VPM (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008; Stukas et al., 2015). Les questions suggérées visent à identifier et à mieux comprendre les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés.

À la fin de chaque entrevue, une fiche de données sociodémographiques a été remplie ([Annexe D](#), p. 465). Les informations suivantes étaient demandées aux bénévoles et aux non-bénévoles : année de naissance; genre; état matrimonial; niveau de scolarité; formation; situation sur le marché du travail; nombre d'heures de travail par semaine (s'il y a lieu); expérience relative au bénévolat dans le domaine du SAD des aînés (s'il y a lieu); tranche de revenu brut du ménage. Quant aux coordonnatrices ou responsables des bénévoles, il était demandé les informations suivantes : année de naissance; genre; niveau de scolarité; formation; situation sur le marché du travail; expérience relative à la coordination des bénévoles, au sein de l'équipe régionale, dans un OBNL de SAD des aînés et dans le milieu communautaire ou associatif. Recueillir ces informations a

permis d'assurer la présence d'une diversité de points de vue parmi les participants et, par le fait même, d'enrichir la théorisation. À partir de ces informations, une description détaillée des caractéristiques des participants a également pu être fournie (cf. [section 6.5](#), p. 120), ce qui favorise une transférabilité des résultats de l'étude. Aussi, à la fin des entrevues, il a été demandé aux participants l'autorisation de les recontacter au besoin pour obtenir des éclaircissements.

Après chaque entrevue, une fiche synthèse ([Annexe E](#), p. 473) a été remplie. Les éléments suivants y étaient inscrits : un résumé des informations recueillies, des éléments importants à souligner (ex. : contenu de l'entrevue, problèmes particuliers), des questions ou réflexions suscitées par l'entrevue et à prendre en compte lors des entrevues subséquentes, des pistes d'analyse, une autocritique (bons coups et éléments à améliorer lors des prochaines entrevues). Il s'agissait essentiellement d'un outil réflexif qui a été utile dans la préparation des entrevues et l'analyse des données.

### **6.6.2. Collecte documentaire**

Selon les besoins analytiques, plusieurs documents ( $N = 63$ ) ont été collectés et consultés, et ce, tout au long du projet doctoral : site Web des OBNL nationaux et de la fédération internationale à laquelle ils sont affiliés; rapports annuels; directives, politiques et procédures; référentiels de bonnes pratiques; guides de formation; pochette ou livret d'accueil des bénévoles; charte canadienne et internationale; code d'éthique; journal des équipes régionales; dépliants des OBNL et de la fédération internationale; projet associatif de l'OBNL FR; résultats d'un sondage de satisfaction réalisé par l'une des équipes régionales. Pour aider à colliger les informations, une grille d'extraction des données a été complétée pour chaque document ([Annexe F](#), p. 475). Le Tableau 9 présente les documents collectés suivant leur provenance.

Tableau 9

*Documents consultés suivant leur provenance*

Provenance	Documents consultés	Nombre de documents
<b>Fédération internationale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Site Web</li> <li>• Charte internationale</li> <li>• Document présentant la fédération et ses membres</li> <li>• Annuaire des membres</li> <li>• Dépliant de la fédération</li> </ul>	5
<b>OBNL Québec</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Site Web</li> <li>• Rapports annuels 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018</li> <li>• Charte canadienne</li> <li>• Dépliant de la boutique de l'OBNL</li> </ul>	8
<b>OBNL QC<sub>1</sub></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page Web</li> <li>• Journal de l'équipe régionale (juin 2015)</li> <li>• Procédure sur le recrutement, l'accueil et l'intégration des bénévoles</li> <li>• Modèle de plan d'accueil et d'intégration des bénévoles</li> <li>• Pochette d'accueil des bénévoles</li> <li>• Fiche d'inscription des bénévoles</li> <li>• Code d'éthique des employés salariés et des bénévoles de l'OBNL</li> <li>• Directive sur la non-acceptation d'argent ou de cadeau venant de la personne aînée accompagnée</li> <li>• Engagement à la confidentialité et au respect du code d'éthique</li> <li>• Guide de formation sur l'accueil et l'intégration des bénévoles</li> <li>• Guide de formation sur l'accompagnement en fin de vie</li> <li>• Procédure sur la cessation de l'engagement de bénévoles</li> </ul>	12

OBNL QC <sub>2</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page Web</li> <li>• Article sur un des bénévoles paru dans un quotidien régional</li> <li>• Procédure sur le recrutement et le filtrage des bénévoles</li> <li>• Procédure sur l'accueil et l'intégration des bénévoles</li> <li>• Procédure sur le filtrage téléphonique des bénévoles</li> <li>• Questions à poser aux bénévoles lors de l'accueil</li> <li>• Guide pour l'accueil et l'intégration des bénévoles</li> <li>• Document permettant de colliger des statistiques et des suivis concernant les nouveaux bénévoles</li> </ul>	8
OBNL QC <sub>3</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page Web</li> <li>• Journal de l'équipe régionale (Noël 2014)</li> <li>• Résultats d'un sondage de satisfaction</li> <li>• Dépliant s'adressant aux bénévoles potentiels</li> <li>• Pochette d'accueil des bénévoles</li> <li>• Code d'éthique des employés salariés et des bénévoles de l'OBNL</li> <li>• Fiche d'inscription des bénévoles</li> <li>• Engagement à la confidentialité et au respect du code d'éthique</li> <li>• Demande de vérification des antécédents judiciaires des bénévoles</li> <li>• Guide de formation sur l'accueil et l'intégration des bénévoles</li> <li>• Carnet de route des transports des chauffeurs-accompagnateurs</li> </ul>	11
<b>OBNL France</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Site Web</li> <li>• Rapports annuels 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018</li> <li>• Projet associatif 2010-2015</li> </ul>	13

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet associatif 2016-2021</li> <li>• Référentiel de bonnes pratiques sur la recherche, l'accueil et l'intégration des bénévoles</li> <li>• Signet rappelant les étapes à réaliser pour la recherche, l'accueil et l'intégration des bénévoles</li> <li>• Référentiel de bonnes pratiques sur l'évaluation des situations d'isolement et de pauvreté</li> <li>• Dépliant présentant la charte de l'OBNL</li> <li>• Dépliant s'adressant aux bénévoles potentiels</li> </ul>	
OBNL FR <sub>1</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page Web</li> <li>• Livret d'accueil des bénévoles</li> <li>• Dépliant présentant les formations offertes de février à juin 2014</li> <li>• Dépliant présentant les formations offertes de février à juin 2015</li> </ul>	4
OBNL FR <sub>2</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page Web</li> <li>• Dépliant présentant les formations offertes de février à juin 2014</li> </ul>	2
<b>Total</b>		<b>63</b>

### 6.7. Analyse des données

L'analyse des données a débuté à la suite de la première entrevue à l'automne 2014 et s'est poursuivie jusqu'à la fin de la rédaction de la thèse par articles à l'automne 2018.

Chaque entrevue enregistrée sur bande audio a été transcrite verbatim. Cette transcription a été importée dans le logiciel Atlas.ti – un logiciel de soutien à l'analyse qualitative des données aidant à leur classement et à leur organisation, de même qu'à la reconstitution du processus de recherche. Chacun des documents recensés a lui aussi été importé dans ce logiciel. L'analyse des données – amorcée lors de la rédaction de la fiche synthèse post-entrevue

([Annexe E](#), p. 473) et de la grille d'extraction des données ([Annexe F](#), p. 475) – a pu ainsi être davantage approfondie.

Les données documentaires sont venues compléter, préciser et éprouver celles des entrevues, notamment en ce qui a trait aux facteurs organisationnels. En premier lieu, la collecte documentaire a été fort utile pour identifier et mieux comprendre les facteurs organisationnels (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245; [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249; [Coordination des bénévoles](#), p. 292). En deuxième lieu, cette collecte a suscité des questions et des réflexions que les entrevues n'avaient pas éveillées. Par exemple, il a été observé que, dans toutes les équipes régionales, tant au Québec qu'en France, le nombre de personnes âgées accompagnées est inférieur à celui des bénévoles, ce qui peut avoir une influence sur l'engagement de ces derniers (ex. : durée d'attente plus longue avant le jumelage) (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266). En troisième lieu, considérant que les données amassées par l'entremise de la collecte documentaire et des entrevues ont été continuellement comparées, elles se sont éprouvées mutuellement. De surcroît, les résultats de cette étude montrent qu'il peut y avoir un décalage entre, d'un côté, le discours des participants et, de l'autre, ce qui est écrit dans les documents qui ont été recensés, la perspective d'un OBNL national ou d'une équipe régionale (ce qu'il ou elle pense ou dit faire) ou les actions qu'il ou elle met effectivement en œuvre (les faits) (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249; [Coordination des bénévoles](#), p. 292).

Plus précisément, analyser des données signifie leur donner un sens (Corbin & Strauss, 2008, 2015). En interagissant avec les données, il a été possible d'en dériver des catégories. Ces dernières ont été développées en termes de propriétés, de dimensions et de variations<sup>1</sup>, et la dynamique qui les lie entre elles

---

<sup>1</sup> Par exemple, la catégorie [Définir le bénévolat](#) (p. 150) a été définie comme le sens accordé au bénévolat par les bénévoles et les non-bénévoles. Les propriétés de cette catégorie sont les suivantes : don, liberté, gratuité et spontanéité. Les dimensions de cette catégorie constituent ce

a été mise en évidence. Les catégories varient suivant leur niveau d'abstraction : en ordre décroissant, catégorie centrale, catégories et sous-catégories. À un niveau d'abstraction supérieur, les catégories, regroupant des sous-catégories, s'arriment à une catégorie centrale, qui résume en peu de mots l'essentiel de la théorisation et fournit « la » clé de l'intégration des autres catégories. Telles des poupées gigognes, une catégorie centrale subsume les autres catégories, qui à leur tour, présentent des propriétés et des dimensions (sous-catégories).

Pour élever les données à un niveau conceptuel, et leur donner un sens, quatre analyses transversales successives ont été menées : 1) selon les types de facteurs (individuels, organisationnels et interrelationnels); 2) selon les phases d'engagement bénévole (antécédents, expériences et conséquences); 3) selon les catégories de participants (bénévoles, non-bénévoles, coordonnatrices ou responsables des bénévoles); 4) selon les équipes régionales. Ces analyses transversales ont permis de mettre en lumière les particularités et les similitudes entre les catégories, afin de mieux les définir et comprendre la dynamique qui les lie entre elles. L'[Annexe G](#) (p. 477) présente un plan d'analyse rappelant la question et les objectifs de recherche, les types de facteurs à identifier et à mieux comprendre pour chacune des phases du processus d'engagement bénévole, ainsi que les analyses transversales à réaliser.

Des stratégies analytiques ont également été utilisées : 1) interroger les données (questions sensibilisatrices, théoriques ou pratiques); et 2) effectuer des comparaisons (*analyse comparative continue*). Les *questions sensibilisatrices* ont aidé à dégager du sens des données : de quoi est-il question dans ce passage (ex. : phase de l'engagement bénévole ou facteur évoqués)? Quels sont les acteurs impliqués? Les *questions théoriques* ont participé à une meilleure

---

en quoi le bénévolat est un don, libre, gratuit et spontané. Les variations correspondent, entre autres, aux distinctions entre les phases de l'engagement bénévole et les catégories de participants. Aussi, il est montré comment cette catégorie (facteur) peut représenter un frein ou un levier à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés dépendamment du contexte dans lequel elle intervient.

compréhension du processus d'engagement bénévole et de la dynamique qui lie les facteurs entre eux : quelle est la relation entre ces deux catégories? Les *questions pratiques* ont guidé l'échantillonnage théorique et ont contribué au développement de la théorisation : quelles sont les catégories qui sont bien développées et lesquelles ne le sont pas? Pour développer davantage ces catégories et la théorisation, quel participant recruter et quelles questions lui poser ou quel document collecter et quoi y rechercher? Une saturation théorique a-t-elle été atteinte?

L'analyse comparative continue consiste à comparer systématiquement les données et les catégories. D'une part, elle permet d'identifier les propriétés et les dimensions des catégories et de mieux comprendre comment ces dernières s'articulent les unes aux autres. D'autre part, l'analyse comparative continue est une procédure qui permet de s'assurer que les catégories sont véritablement ancrées dans les données. Les catégories ayant été identifiées ont donc évolué et été éprouvées tout au long du processus d'analyse, au fur et à mesure que de nouvelles données se sont ajoutées.

Aussi, tout au long du processus d'analyse des données, des *mémos* ont été rédigés et une modélisation a été réalisée. La rédaction de mémos et la réalisation de la modélisation ont permis de documenter le processus d'analyse et de le stimuler. Les mémos sont des notes analytiques sur les catégories, les comparaisons effectuées ou toute autre idée ou réflexion à propos des données ou du processus de recherche. Quant à la modélisation, elle aide à mieux visualiser les catégories et les relations possibles entre elles.

Il est à rappeler qu'en raison de la circularité inhérente à la MTA, le recrutement des participants, la collecte et l'analyse des données, ainsi que la rédaction de la thèse par articles ont été réalisés en alternance et non de façon linéaire. Le recrutement des participants et la collecte des données ont débuté dans une première région au Québec à l'automne 2014. Une entrevue avec une



coordonnatrice de bénévoles, de même que quelques entrevues avec des bénévoles et des non-bénévoles ont été réalisées. Dès l'analyse des premières entrevues, des questions ont surgi. Pour répondre à ces questions et développer davantage les catégories qui n'en étaient encore qu'à leurs balbutiements, la collecte de nouvelles données s'est imposée. Progressivement, le recrutement des participants et la collecte de données ont débuté dans une seconde région au Québec, puis dans une troisième région, suivant le même procédé. L'analyse de ces nouvelles données a suscité elle aussi des questions et des réflexions à approfondir. Les catégories, toujours en développement, méritaient également d'être mieux définies et leurs interactions comprises.

À travers la réalisation des entrevues, des documents ont été amassés (ex. : pochette d'accueil des bénévoles, référentiels de bonnes pratiques, guides de formation). Les autres documents recensés (ex. : rapports annuels, directives, politiques et procédures) ont été colligés surtout par l'entremise du site Web des OBNL nationaux.

Chaque fois, pour décider quelle source de données (entrevues, documents) était la plus profitable pour répondre aux besoins analytiques et fixer selon quels critères les personnes et les documents devaient être sélectionnés, le mode d'*échantillonnage théorique* a été utilisé.

Le recrutement des participants, ainsi que la collecte et l'analyse des données se sont déroulés en France au printemps 2015, alors qu'une compréhension du phénomène à l'étude était suffisamment substantielle. Ils se sont poursuivis en sol québécois suivant les besoins analytiques à combler, et ce, jusqu'à l'obtention d'une *saturation théorique* à l'automne 2018.

Au fur et à mesure que l'analyse des données et la rédaction de la thèse ont progressé, les catégories se sont peaufinées et la dynamique qui les lie entre elles s'est dévoilée. S'engager petit à petit dans des niveaux d'analyse supérieurs

(*codification initiale* ou *ouverte*, *codification intermédiaire* ou *axiale*, *sélection d'une catégorie centrale*, *codification avancée* ou *sélective* et *intégration théorique*) a permis d'arriver à une compréhension conceptuelle et théorique de l'objet d'étude, ainsi que d'atteindre une saturation théorique. Ces niveaux d'analyse ont été réalisés en simultanés, tel le fonctionnement en continu du mécanisme d'une machine constitué de trois roues interdépendantes (cf. [Figure 5](#), p. 106). Pour illustrer la progression de l'analyse, des versions de la modélisation sont présentées à l'Annexe H (p. 479).

## **6.8. Qualité scientifique de l'étude**

La recherche qualitative est reconnue pour la justesse, la pertinence et la consistance de ses observations et de ses analyses (Paillé, 2009). Dans les écrits scientifiques, il existe une grande variété de composantes<sup>1</sup> à considérer afin d'évaluer la scientificité d'une étude et des différences importantes dans la terminologie employée (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2015; Creswell, 2013; Creswell & Poth, 2018; Drapeau, 2004; Paillé, 2009). De plus, des composantes sont spécifiques à la MTA (Birks & Mills, 2011, 2015; Charmaz, 2014; Corbin & Strauss, 2008, 2015; Creswell, 2013; Creswell & Poth, 2018). Ainsi, cette section présente dans un premier temps des composantes qui ont été considérées pour assurer la qualité scientifique de cette recherche qualitative et, dans un deuxième temps, des composantes plus spécifiques à la MTA.

### **6.8.1. Composantes pour assurer la qualité scientifique d'une recherche qualitative**

Pour assurer une rigueur scientifique tout au long de la réalisation du processus de recherche, une attention particulière a été portée aux composantes suivantes : crédibilité, transférabilité et fiabilité. Avant de définir ces composantes et de préciser les moyens qui ont été mis en œuvre pour en assurer le respect, il

---

<sup>1</sup> L'emploi du terme *critère* pouvant refléter une vision dogmatique et dichotomique du processus d'évaluation de la qualité scientifique d'une étude (Corbin & Strauss, 2015), le terme *composante* a été privilégié.

convient de souligner leur caractère non mutuellement exclusif : une même technique peut contribuer à assurer la présence de plusieurs composantes à la fois.

#### **6.8.1.1. Crédibilité**

La crédibilité correspond à la justesse, à la pertinence et à la concordance entre les interprétations et la réalité observée (Drapeau, 2004; Laperrière, 1997b). Les résultats de l'étude doivent refléter les expériences des participants, des chercheurs et des lecteurs du phénomène à l'étude (Corbin & Strauss, 2008, 2015). Or, la finalité de la MTA est la construction d'une théorisation du phénomène à l'étude qui soit à la fois adéquate, porteuse et fortement enracinée dans la réalité (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2015; Labelle et al., 2012). La crédibilité se veut donc une force de la MTA. Une utilisation judicieuse des méthodes qui la caractérisent – notamment, circularité entre collecte et analyse des données, analyse comparative continue, échantillonnage et saturation théoriques, rédaction de mémos – assure que la théorisation découlant de l'étude soit véritablement ancrée dans les données (Birks & Mills, 2011, 2015).

Un journal de bord a été rédigé tout au long de la thèse à l'intérieur d'un mémo, ce qui a permis d'une part de documenter le processus de recherche (décisions méthodologiques prises et leur rationnel). D'autre part, la tenue de ce journal de bord a favorisé une démarche autoréflexive par rapport à la thèse.

D'autres moyens ont également contribué à la crédibilité de l'étude : transcription verbatim des entrevues; utilisation du logiciel Atlas.ti; triangulation des sources de données (bénévoles, non-bénévoles, coordonnatrices ou responsables de bénévoles); triangulation des méthodes de collecte de données (entrevues, collecte documentaire); triangulation spatiale (collecte des données dans cinq régions différentes); recherche de cas négatifs (non-bénévoles, un OBNL national français) (Drapeau, 2004; Laperrière, 1997b).

Lors des entrevues, diverses techniques ont été utilisées – vérification, reformulation, clarification, résumé, etc. – pour valider sa compréhension des propos des participants (Beaudry & Trottier, 2001).

De plus, il a été possible de recevoir une rétroaction de la part de participants et de membres des OBNL dans le cadre d'une rencontre par visioconférence où les résultats préliminaires de l'étude leur ont été présentés (Drapeau, 2004; Guba, 1981; Laperrière, 1997b; Pourtois & Desmet, 1988). Les personnes présentes ont affirmé que les résultats présentés dépeignaient bien leur réalité ou celle de leur organisation.

Aussi, les résultats préliminaires de l'étude ont été présentés à divers publics dans des colloques ou des congrès locaux, régionaux, provinciaux ou internationaux (ex. : Journée de printemps de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval [IVPSA]; réunions annuelles de l'Association canadienne de gérontologie, International Association of Gerontology and Geriatrics Congress) permettant chaque fois d'éprouver leur crédibilité. Des participants à ces événements ont eux aussi dit se reconnaître dans ces résultats.

Enfin, une recension des écrits (Castonguay et al., 2016), mise à jour périodiquement, a permis de confronter les résultats de l'étude et leur interprétation à ceux d'autres études ou écrits portant sur le même thème ou un thème apparenté (Corbin & Strauss, 2008, 2015; Drapeau, 2004; Labelle et al., 2012; Pourtois & Desmet, 1988; Ramalho et al., 2015; Thornberg, 2012; Thornberg & Charmaz, 2012).

#### **6.8.1.2. Transférabilité**

La transférabilité concerne l'utilité générale des résultats de la recherche, qu'ils puissent être applicables à d'autres situations ou populations semblables, du moins sous forme d'hypothèse de travail (Drapeau, 2004; Laperrière, 1997b).

Considérant que la théorisation qui découle de cette étude est substantive ou intermédiaire – c'est-à-dire que son application est circonscrite au périmètre des données recueillies (Corbin & Strauss, 2008, 2015; Labelle et al., 2012) –, une limite à la transférabilité des résultats peut être identifiée. Cela dit, il est tout de même possible de favoriser une certaine transférabilité de ces résultats en fournissant une description détaillée du contexte dans lequel s'inscrit l'étude, des participants et du processus de recherche (Drapeau, 2004; Guba, 1981; Laperrière, 1997b). Le présent chapitre apporte plusieurs renseignements à cet égard. De même, l'analyse fine des catégories, présentée aux chapitres [7](#), [8](#) et [9](#) (respectivement p. 149, p. 237 et p. 359) ne peut qu'ajouter à la transférabilité des résultats de l'étude.

### **6.8.1.3. Fiabilité**

La fiabilité fait référence à la possibilité de reproduire les résultats de l'étude, à leur stabilité (Drapeau, 2004; Guba, 1981), ou à l'applicabilité extensive des analyses dans le temps et l'espace (Laperrière, 1997b). Il ne s'agit pas tant d'être en mesure de reproduire une description empirique d'une situation donnée, mais plutôt les outils conceptuels qui ont été utilisés pour l'appréhender (Laperrière, 1997b). De manière à rendre les analyses et les résultats de l'étude fiables, les moyens suivants ont été utilisés :

- Pour s'assurer que les résultats tiennent compte de l'évolution du phénomène à l'étude, une rencontre par visioconférence avec des participants et des membres des OBNL a été réalisée afin de recevoir leur rétroaction (Drapeau, 2004).
- L'échantillonnage théorique et la recherche de la saturation théorique ont fait en sorte que l'ensemble des incidents ou des occurrences ont été pris en considération (Laperrière, 1997b). Il a alors été possible d'isoler les éléments essentiels du phénomène à l'étude et de les distinguer des éléments plus accessoires.
- La triangulation des méthodes de collecte de données (entrevues et collecte documentaire) et la triangulation spatiale (collecte des données

dans cinq régions différentes) ont permis une recherche de la concordance des résultats et, ainsi, de mieux comprendre les contradictions entre les perspectives répertoriées dans l'espace et le temps.

- Pour faciliter la reproduction et l'évaluation des analyses par un tiers, le processus de recherche a été détaillé et les outils utilisés sont disponibles en annexes (Annexes [A](#) à [G](#), p. 441-477). Aussi, les mémos rédigés ont aidé à la traçabilité de la démarche. Ils définissent les catégories, précisent la dynamique qui les lie entre eux, ainsi que rapportent les décisions prises tout au long du processus de recherche et leur rationnel.
- Divers acteurs (chercheuses, membres du jury d'examen synthèse et de thèse, pairs) ont été appelés à critiquer l'ensemble du processus de recherche et, par le fait même, ont exercé le rôle d'un audit veillant à la fiabilité de l'étude (Guba, 1981). La réalisation de l'étude a d'abord été supervisée par deux chercheuses expérimentées dans le domaine du vieillissement et de la participation sociale des aînés, soit mes codirectrices de thèse, contribuant ainsi à sa bonne marche. Les membres du jury d'examen de synthèse ont éprouvé et commenté le processus de recherche. Des pairs ont pu faire de même lors des ateliers de recherche 1, 2 et 3 réalisés au Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Ces ateliers consistent à présenter l'état d'avancement du projet doctoral devant un groupe composé de professeures ou professeurs et d'étudiantes ou d'étudiants.

### **6.8.2. Composantes pour assurer la qualité scientifique d'une recherche ayant recours à une MTA**

Chaque approche qualitative s'appuie sur des fondements épistémologiques et théoriques différents, et dispose de ses propres procédures (Corbin & Strauss, 2015). Les mêmes composantes ne peuvent donc être utilisées mur à mur pour assurer ou évaluer la qualité scientifique de toute étude qualitative. En ce sens, Corbin et Strauss (2015) proposent deux listes de composantes, énoncées sous forme de questions, pour assurer ou évaluer la qualité scientifique d'une étude

recourant à une MTA : une première liste relative à sa cohérence méthodologique et, une seconde liste, spécifique à sa qualité et à son applicabilité (Annexes [I](#) et [J](#), pp. 481 et 487). Ces composantes se veulent des lignes directrices et non des critères à appliquer avec rigidité sans tenir compte des circonstances de réalisation de l'étude. Pour montrer comment ces composantes ont été prises en compte dans le cadre de cette thèse, des réponses relativement succinctes sont données pour chacune des questions posées.

### **6.9. Considérations éthiques**

À l'automne 2014, une demande d'approbation a été soumise au CÉR – Lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke. Ensuite, un certificat d'éthique a été délivré ([Annexe K](#), p. 495). Un suivi a été effectué annuellement auprès du CÉR.

Les règles éthiques et de déontologie qui prévalent à l'Université de Sherbrooke (Université de Sherbrooke, 1989, mis à jour au 22 avril 2015) ont été respectées. Ces règles découlent, entre autres, de l'*Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains* (Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada & Instituts de recherche en santé du Canada, 2014).

Avant le début de l'entrevue, les informations permettant aux personnes de faire un choix libre et éclairé quant à leur participation à l'étude leur ont été fournies : nature et déroulement de celle-ci, droit de se retirer en tout temps, avantages et inconvénients découlant de la participation, enregistrement de l'entrevue et moyens mis en place pour conserver l'anonymat. Ensuite, elles étaient libres de signer un formulaire de consentement contenant les informations susmentionnées et attestant leur participation à l'étude ([Annexe L](#), p. 499).

Les données recueillies sont demeurées confidentielles et anonymes. Elles ont été conservées dans un ordinateur sécurisé par un mot de passe. Aucune donnée

confidentielle ou pouvant identifier un participant n'a été imprimée sur papier. Lors de la transcription verbatim des entrevues, les renseignements pouvant mener à l'identification des participants ont été éliminés. Ces derniers ont été identifiés par un numéro de code. La clé du code reliant leur nom à leur dossier de recherche a été conservée uniquement dans l'ordinateur protégé par un mot de passe. Une attention particulière a également été portée à la confidentialité et à l'anonymat durant la rédaction de la thèse, afin de s'assurer que ni les OBNL ou les équipes régionales ni les participants à l'étude ne puissent être identifiés. Les données de recherche seront détruites 5 ans suivant le dépôt final de la thèse pour favoriser le transfert et la mobilisation des connaissances produites vers les milieux de pratique, de recherche, d'enseignement et de décision.

Malgré le respect des règles éthiques et de déontologie et les précautions prises en ce sens, une recherche qualitative demeure traversée par des questions éthiques, en raison de « la nature même des sources de ses données (des [êtres] humains), [le] rapport même que le chercheur doit établir avec ces sources et le postulat de recevabilité et de valeur qu'il accorde à ce que disent et font les [participants] » (Martineau, 2007: 76). Dans le cadre de cette thèse, c'est surtout le recrutement des participants qui a soulevé des questions éthiques. D'une part, combien de tentatives peuvent-elles être effectuées pour joindre un participant potentiel et combien de messages peuvent-ils lui être laissés avant que cela devienne du harcèlement? Recruter des participants, oui, mais à quel prix? D'autre part, il faut prendre le temps de présenter le déroulement de la recherche aux représentants des OBNL ou des équipes régionales, de même que leur préciser les considérations éthiques à respecter. Par exemple, il est arrivé que des représentants d'une équipe régionale demandent à connaître la liste des bénévoles ayant participé à l'étude ou souhaitent que les entrevues soient systématiquement conduites à l'intérieur des locaux de l'équipe régionale. Ces demandes ont été refusées pour respecter l'anonymat des participants.



## **Introduction aux chapitres résultats et discussion par facteur**

D'emblée, il convient de rappeler les trois objectifs poursuivis par cette thèse : 1) identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés; 2) mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs; 3) proposer une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum à partir de ces différents facteurs. L'analyse des données s'est alors concentrée sur une identification et une meilleure compréhension de ces facteurs individuels et organisationnels, de même que de leurs interactions.

Rapidement au cours de l'analyse des données, il est apparu que les dynamiques relationnelles entre les membres d'un OBNL de SAD des aînés (bénévoles, employés salariés, personnes aînées) jouent un rôle crucial. Elles teintent et influencent les facteurs individuels et organisationnels, ainsi que l'ensemble du processus d'engagement bénévole (son initiation, sa réalisation, sa poursuite et ses retombées). Ayant eux aussi émergé de l'analyse des données, des facteurs interrelationnels ont donc été considérés.

Pour élever les données à un niveau conceptuel, et leur donner un sens, quatre analyses transversales successives ont été menées : 1) selon les types de facteurs (individuels, organisationnels et interrelationnels); 2) selon les phases d'engagement bénévole (antécédents, expériences et conséquences); 3) selon les catégories de participants (bénévoles, non-bénévoles, coordonnatrices ou responsables des bénévoles); 4) selon les équipes régionales (cf. [section 6.7](#), p. 133). Ces analyses transversales ont permis de mettre en lumière les particularités et les similitudes entre les facteurs, afin de mieux les définir et comprendre la dynamique qui les lie entre eux. Des stratégies analytiques ont également été utilisées : 1) interroger les données (questions sensibilisatrices, théoriques, pratiques ou d'orientation); et 2) effectuer des comparaisons (analyse

comparative continue). Aussi, tout au long du processus d'analyse des données, des mémos ont été rédigés et une modélisation a été réalisée. La rédaction de mémos et la réalisation de la modélisation ont permis de documenter le processus d'analyse et de le stimuler.

Les facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels identifiés sont apparus transversaux au processus d'engagement bénévole, même s'il arrive qu'ils soient davantage manifestes lors d'une de ses phases (initiation, réalisation, poursuite et retombées de l'engagement bénévole). De plus, suivant leur contexte d'actualisation, ils peuvent agir comme freins ou leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum, et ce, à divers niveaux ou intensités.

Ces facteurs sont présentés par type dans les trois prochains chapitres (objectif 1 de l'étude). Des extraits de verbatims – provenant des entrevues réalisées auprès des participants à l'étude (bénévoles [B], non-bénévoles [N-B] et coordonnatrices de bénévoles [C]) – et des références aux documents recensés (cf. [section 6.6.2](#), p. 130) viennent les appuyer ou les illustrer. De même, ces facteurs sont mis en relation avec ceux identifiés dans des écrits scientifiques ou dans la littérature grise connus sur le sujet. L'intention, ici, n'est pas de rapporter les résultats d'une recension des écrits exhaustive sur chaque facteur – chacun d'eux pourrait faire l'objet d'une thèse en soi –, mais bien de mieux les comprendre et, lorsque les écrits analysés le permettent, d'approfondir la discussion. De plus, considérant que les facteurs se révèlent en constantes interactions et par souci d'alléger le texte, il arrive fréquemment qu'un passage renvoie à un autre facteur pour de plus amples explications – via un [lien cliquable](#) et l'indication de la page à laquelle se référer. La dynamique qui lie les différents facteurs entre eux (objectif 2 de l'étude) fait l'objet du [chapitre 10](#) (p. 375).

Quant à la modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum (objectif 3 de l'étude), que dévoile la Figure 6 ci-après, elle a été réalisée à travers une identification et une meilleure compréhension des facteurs et de leurs

interactions (objectifs 1 et 2 de l'étude). Des vues rapprochées de cette modélisation sont présentées dans les trois prochains chapitres consacrés aux résultats et à une discussion par facteur. Elles permettent de mieux connaître les facteurs et de visualiser les liens qui se tissent entre eux. La dynamique de l'écosystème que représente la modélisation – soit l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés – est traitée au [chapitre 10](#) (p. 375).

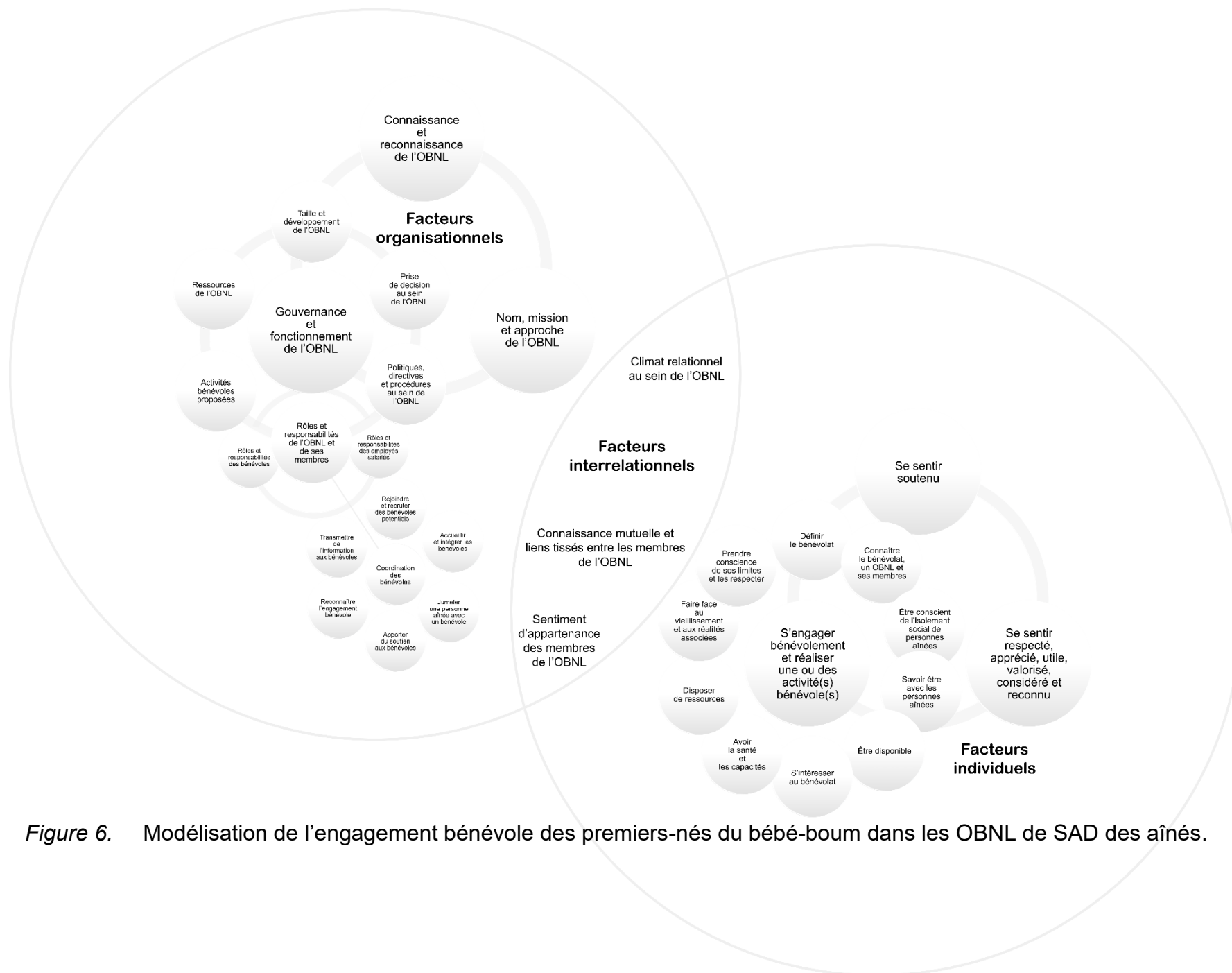
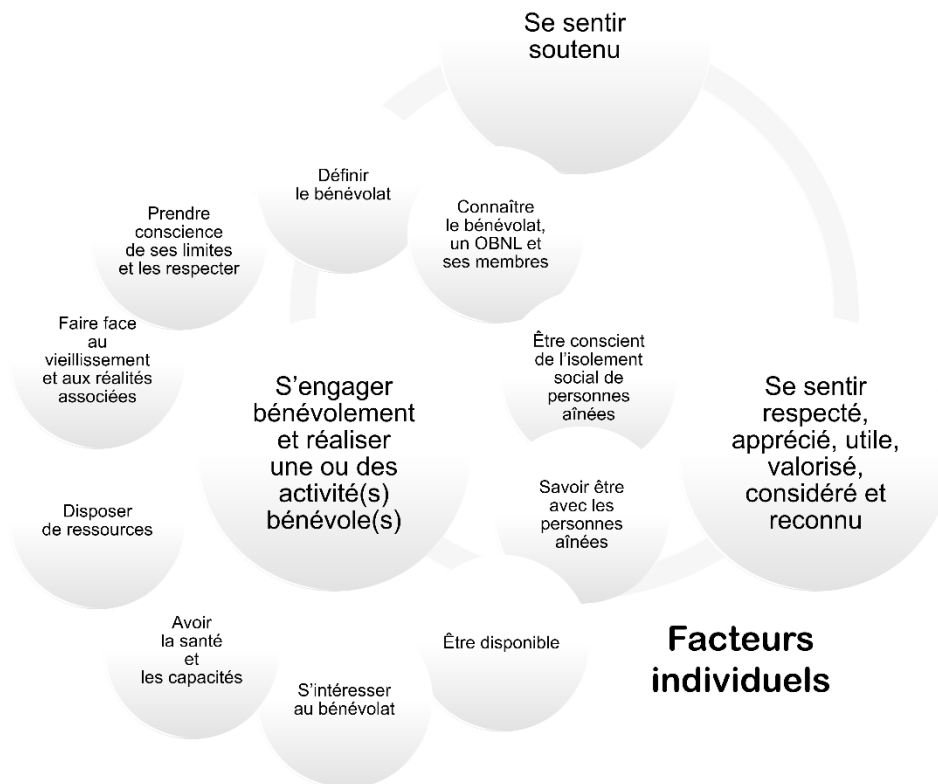


Figure 6. Modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boom dans les OBNL de SAD des aînés.

## 7. Engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : des facteurs individuels

Ce chapitre traite des facteurs individuels qui ont émergé de l'analyse des données et qui ont une influence, directe ou indirecte, sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés (objectif 1 de l'étude). Ces facteurs, ayant trait au bénévole (potentiel), sont regroupés sous trois catégories : 1) s'engager bénévolement et réaliser une ou des activité(s) bénévole(s); 2) se sentir soutenu; 3) se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu. Ces catégories, présentées à la Figure 7, sont définies ci-après. Une conclusion de fin de chapitre reprend ensuite les principaux points abordés.



*Figure 7.* Facteurs individuels influençant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum.

### **7.1. S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité(s) bénévole(s)**

S'engager bénévolement dans un OBNL de SAD des aînés apparaît comme une décision pouvant être prise plus ou moins consciemment et de façon spontanée ou progressive. Pour des premiers-nés du bébé-boum de l'étude, il s'agit d'une opportunité à saisir. Pour d'autres, une fois que la décision de s'engager bénévolement est prise ou est en voie de l'être, une mise en action s'enclenche. Par exemple, ils peuvent se renseigner au sujet d'un OBNL ou d'une activité bénévole. Ensuite, dès les premiers balbutiements de leur engagement, les personnes effectuent des choix : nature et nombre d'activités bénévoles (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282).

S'engager bénévolement dans un OBNL de SAD des aînés et réaliser une ou des activité(s) bénévole(s) sont fonction de bon nombre de facteurs individuels : définition du bénévolat pour les premiers-nés du bébé-boum; leur connaissance du bénévolat, d'un OBNL ou de ses membres; leur conscience de l'isolement que vivent des personnes âgées ou leur sensibilisation à cette réalité; leur savoir-être avec les personnes âgées; leur disponibilité; leurs intérêts; leur santé et leurs capacités; leurs ressources; leur capacité à faire face au vieillissement et aux réalités pouvant y être associées (maladie, perte d'autonomie fonctionnelle, isolement, mort et deuil); leur capacité à prendre conscience de leurs limites et à les respecter.

#### **7.1.1. Définir le bénévolat**

« Le bénévolat, c'est un peu comme la religion [...]. Chacun pratique la religion ou croit en quelque chose, mais jamais pareil. Tu peux avoir ta définition du bénévolat aussi » (N-B<sub>3</sub>). Chaque personne ayant sa propre définition du bénévolat, la question « Qu'est-ce que c'est pour vous être un bénévole? » a été posée systématiquement en entrevue aux bénévoles et non-bénévoles de l'étude. L'intention derrière cette question était d'explorer le sens qu'ils accordent au bénévolat.

Des premiers-nés du bébé-boum de l'étude ne distinguent pas toujours l'engagement bénévole d'autres formes de solidarité (ex. : solidarités familiales ou solidarités informelles). Pour certains d'entre eux, faire du bénévolat, c'est aider ou rendre service aux gens, peu importe qu'il s'agisse d'un parent, d'un conjoint, d'un enfant, d'un voisin ou d'un étranger : « Un bénévolat, c'est d'aider quelqu'un sans rien attendre en retour. [...] C'est aider son prochain » (N-B<sub>4</sub>). Pour d'autres premiers-nés du bébé-boum de l'étude, la distinction entre ces différentes formes de solidarité est claire, du moins c'est ce qu'ils affirment ou laissent entendre à priori. Le bénévolat est un engagement social qui leur demande de sortir de leur zone de confort et qui est différent des liens familiaux ou de voisinage.

Du bénévolat, c'est de sortir de sa zone de confort, de sortir de son milieu habituel, parce qu'aider quelqu'un dans la famille, c'est naturel, ce n'est pas quelque chose qui demande un effort particulier. Le bénévolat, c'est toujours un engagement. Dans la famille, c'est une forme d'engagement, c'est sûr, mais ce n'est pas la même chose. Il y a un lien filial qui existe et c'est ce lien filial-là qui crée l'occasion. [...] On n'a pas à s'engager (B<sub>9</sub>).

Les personnes avec lesquelles ou auprès desquelles ils ont réalisé ou réalisent du bénévolat ne seraient sans doute pas intervenues dans leur vie autrement.

Toutefois, il arrive que le terme *bénévolat* soit utilisé par des premiers-nés du bébé-boum de l'étude pour désigner une activité n'en faisant pas partie, suivant leurs propres propos ou ceux d'autres participants et la définition retenue pour cette thèse (cf. [section 3.2](#), p. 17).

Ma mère travaillait au foyer, elle s'occupait des enfants. Puis, mon père, il travaillait assez fort. Lui, il n'avait pas le temps. Sa journée de congé, c'était le dimanche. Le bénévolat qu'il faisait, c'était de faire le souper. Ça, c'était traditionnel chez nous. Dans la famille, le bénévolat, c'était pour les enfants. Bon, c'est une façon de dire, ce n'était pas du bénévolat, c'était sa détente à lui. Il travaillait six jours par semaine tout le temps, ce qui fait qu'il n'avait pas le temps pour commencer à aller faire du [bénévolat] (N-B<sub>9</sub>).

Pour définir le bénévolat ou le distinguer d'autres formes de solidarité, des premiers-nés du bébé-boum de l'étude ont évoqué des caractéristiques telles que le don, la liberté, la gratuité et la spontanéité.

#### **7.1.1.1. Définir le bénévolat comme un don**

Pour des premiers-nés du bébé-boum de l'étude, le bénévolat suppose d'abord un don à autrui. Il ne s'agit pas uniquement de rendre service à quelqu'un ou de lui venir en aide, mais de lui apporter quelque chose de positif, tel que du bonheur.

Ce n'est pas vraiment rendre service, c'est apporter quelque chose, puis en même temps, faire du bien à quelqu'un, mais nécessairement on en retire quelque chose aussi. [...] Apporter du bonheur, apporter quelque chose de positif dans la vie de quelqu'un, c'est ça qui est important (B<sub>8</sub>).

Ce don peut prendre diverses formes, suivant les personnes auxquelles il s'adresse et leurs besoins. En ce qui a trait au bénévolat d'accompagnement auprès de personnes âgées isolées socialement – le principal type de bénévolat proposé par les OBNL de l'étude et sur lequel se penche cette dernière –, il peut s'agir notamment d'un don de soi, de son temps, de son énergie, de ses habilités et de son cœur. Lorsqu'il est question de don de temps, des participants à l'étude insistent sur le qualificatif *de qualité*, et ce, tant pour les bénévoles que les personnes âgées.

Donner du temps et puis du temps de qualité : d'être capable de rejoindre l'autre un peu, d'apporter une présence à l'autre. [...] La qualité de la présence est, pour moi, excessivement importante, que la personne réussisse à rejoindre quelque chose dans le contact, de ne pas être juste à raconter les nouvelles ou à raconter des émissions ou à parler des acteurs ou tout ça. Pour moi, ça n'a comme pas de valeur, ce n'est pas un échange, c'est juste bla, bla, bla, bla, bla. C'est important la qualité du dialogue (B<sub>12</sub>).

Quelle que soit la nature du don, il a des retombées positives pour les personnes âgées qui en bénéficient, comme en témoignent les documents recensés – guide de formation *Accueil et intégration* et dépliant s'adressant à des bénévoles potentiels produits par l'OBNL QC, ainsi que rapports annuels des deux OBNL – et les propos de participants.



La présence d'autres personnes dans leur vie, c'est un cadeau exceptionnel pour eux autres. Puis, ils nous le disent : « Si vous ne m'appeliez pas, [...] ce serait l'enfer. » [...] [Une madame] a dit : « Si ça n'avait pas été [de l'OBNL], je me serais suicidée. » (B7).

L'engagement des bénévoles auprès des personnes âgées fait une différence dans la vie de celles-ci, voire y donne un sens. Dès lors, elles ne sont plus totalement seules, ce qui est réconfortant et sécurisant pour elles. L'OBNL dont elles sont membres et les bénévoles qui y oeuvrent les acceptent comme elles sont, ainsi que reconnaissent leur valeur et leur place dans la société. Les bénévoles leur apportent des moments de bonheur et de gaieté. Un changement d'attitude peut même s'opérer chez les personnes âgées : petit à petit, elles peuvent se remettre à rire, reprendre confiance en elles et s'ouvrir à l'Autre.

En contribuant à la diminution de leur isolement social<sup>1</sup> ainsi qu'à l'amélioration de leur bien-être et de leur qualité de vie, l'engagement bénévole peut également concourir à une diminution du taux d'anxiété, de dépression et de suicide chez les personnes âgées et à ce qu'elles puissent demeurer à domicile le plus longtemps possibles tel que bon nombre d'entre elles le souhaitent. Surtout, l'engagement bénévole fait en sorte que le parcours et les expériences de ces personnes soient partagés. Sinon, ces personnes âgées, leur parcours et leurs expériences sombreraient dans l'oubli, ce qui serait véritablement regrettable, car, pour reprendre les mots de Hampâté Bâ, « [q]uand un vieillard meurt, c'est une bibliothèque qui brûle » (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 2005). Des auteurs rapportent des retombées positives similaires pour les personnes âgées qui bénéficient du soutien de bénévoles (Chatel, 2015; Cheung & Ngan, 2000; Conseil national des aînés, 2014, 2017;

---

<sup>1</sup> « L'isolement social est la situation dans laquelle se trouve la personne qui, du fait de relations durablement insuffisantes dans leur nombre ou leur qualité, est en situation de souffrance et de danger. Les relations d'une qualité insuffisante sont celles qui produisent un déni de reconnaissance [ne pas pouvoir compter pour quelqu'un], un déficit de sécurité [ne pas pouvoir compter sur quelqu'un] et une participation empêchée [ne pas avoir la possibilité de s'impliquer, de s'engager dans sa singularité pour et avec les autres]. Le risque de cette situation tient au fait que l'isolement prive de certaines ressources impératives pour se constituer en tant que personne et accéder aux soins élémentaires et à la vie sociale » (Conseil économique, social et environnemental, 2017 : 8).

Gagnon et al., 2013; Galdemar, Gilles, Loones & Petit, 2013; Jopling, 2015; Nazroo & Matthews, 2012; Serres, 2012; Sévigny, 2002; Sévigny & Castonguay, 2013).

#### **7.1.1.2. Définir le bénévolat par sa liberté**

Pour des premiers-nés du bébé-boum de l'étude, le bénévolat est un don libre : toute personne est libre d'en faire et, le cas échéant, de réaliser et de poursuivre son engagement dans le respect de ses intérêts, de ses disponibilités, de ses savoirs, de sa santé, de ses capacités et de ses ressources (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201) : « Ma définition [du bénévolat], c'est d'offrir ce que j'ai à offrir [...]. Puis, c'est bien beau d'offrir, mais offrir avec plaisir. Ça prend toute une dimension différente » (B<sub>15</sub>). Ce bénévole va dans le même sens que Godbout et Caillé, lorsqu'ils affirment que le plaisir est un bon indicateur de cette liberté : « plus le plaisir est grand, moins le don oblige » (1995: 258). Ainsi, lorsqu'il n'y a plus de plaisir à réaliser son engagement, c'est signe qu'un sentiment d'obligation s'est substitué à la liberté.

D'autres personnes voient le bénévolat d'une autre façon : contraignante. Mais si c'est à ce point contraignant le bénévolat, pourquoi tu en fais? Pourquoi? Tu n'es pas attachée par un fil à la patte. Quoique, parfois, [...] certaines personnes, quand elles sont dans le bénévolat individuel... Comme moi, mon monsieur, je ne l'aurais pas laissé tomber jusqu'à sa mort. Il est décédé, mais je me voyais prise pour un bon bout de temps avec lui. S'il avait vécu jusqu'à 90 ans, je ne l'aurais pas abandonné en cours de route (N-B<sub>8</sub>).

N'étant pas liés par un contrat légal à l'OBNL dans lequel ils oeuvrent, les bénévoles peuvent, dans pareil cas, cesser leur engagement, temporairement ou définitivement : « C'est naturel pour moi. Ce n'est pas une corvée. Bien, si c'était une corvée, je ne serais pas là, c'est sûr, parce qu'il y a beaucoup d'autres choses qu'on peut faire sans se sentir obligé de le faire » (B<sub>7</sub>). Il est à rappeler que, selon Olazabal (2009), liberté et hédonisme font partie du système de valeurs que partagent un grand nombre de premiers-nés du bébé-boum (cf. [section 3.1](#), p. 9). Il est donc compréhensible que la liberté et le plaisir à réaliser un engagement bénévole revêtent tant d'importance pour eux.

D'ailleurs, des non-bénévoles ont exprimé une crainte que leur liberté soit brimée, s'ils s'engageaient bénévolement et s'affiliaient à un OBNL. Certains d'entre eux sont prêts à accompagner des personnes âgées isolées, à condition que cela vienne d'eux.

Qu'est-ce que j'aimerais, c'est d'aller visiter des gens qui sont seuls, qui n'ont pas de famille [...], des gens seuls qui passent les journées, les après-midis, les soirées seuls. Tu arrives là, puis tu peux leur apporter du sucre à la crème que tu fais, un pain aux bananes, quelque chose comme ça, des affaires juste pour leur faire plaisir. Placoter une heure ou une heure et demie avec eux autres. Après ça, tu t'en reviens. Ton bénévolat est fait, puis la madame ou le monsieur sont très contents. Mais, pas d'engagement. Comprends-tu? Ça me forcerait d'avoir une journée précise (N-B<sub>3</sub>).

Aller vers l'Autre est vu comme un gage de liberté, alors que répondre à une demande et faire partie d'un groupe seraient contraignants. L'association entre engagement bénévole et contrainte dans l'imaginaire collectif est aussi soulevée par Castonguay (2012) et Thierry (2005).

En ce sens et toujours dans le but de départager le bénévolat d'autres formes de solidarité, il a été demandé aux bénévoles et aux non-bénévoles si l'affiliation à une organisation est obligatoire pour être considéré comme un bénévole<sup>2</sup>. Des participants ont répondu à l'affirmative et d'autres à la négative. Cela dit, l'affiliation à un OBNL ne représente pas une contrainte pour les bénévoles rencontrés, mais bien un avantage, notamment en raison de l'encadrement et du soutien qui leur est apporté (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306).

[L'organisation] est importante, mais pour moi, elle n'est pas contraignante. Je ne connais pas les autres bénévoles, je ne vais pas aux réunions, je ne suis pas une bonne bénévole, mais au moins, je sais où aller, puis je connais aussi un peu comme les limites de ce que je peux faire (B<sub>14</sub>).

---

<sup>2</sup> Il est à noter que 82% des Canadiens âgés de 15 ans et plus rapportent avoir aidé directement autrui, sans l'entremise d'une organisation ou d'un groupe (Sinha, 2015). Il pouvait s'agir des types d'aide suivants : travaux ménagers ou entretien de la maison; soins de santé ou personnels; achats, transport pour les courses ou les rendez-vous; formalités administratives.

### 7.1.1.3. Définir le bénévolat par sa gratuité

Pour des premiers-nés du bébé-boum de l'étude, le bénévolat se caractérise par sa gratuité : « C'est de donner de son temps, de sa personne, de ses énergies gratuitement. Gratuitement : il n'y a pas d'échange pécuniaire » (N-B<sub>8</sub>). Cette gratuité distingue l'action bénévole du travail salarié. Certes, des personnes rémunérées pour tenir compagnie à une personne aînée peuvent réaliser un accompagnement similaire à celui des bénévoles, mais la résultante en demeure tout autre. La gratuité établit un rapport particulier entre la personne aînée et le bénévole, qui ne pourrait exister s'il y avait rétribution.

[Si on était rémunéré comme une dame ou un homme de compagnie], on serait porté à choisir la personne qui nous plaît le plus ou peut-être la personne qui paie le plus [...] C'est drôle, mais je ne conçois pas d'être payé pour ce que je fais. [...] Si j'étais payé pour, ça prendrait une dimension totalement différente [...]. La personne regarde sa montre, puis elle regarde où ils ont mis les sous [...]. Mais, avec [l'OBNL], ce n'est pas ça. C'est bénévole. C'est gratuit (B<sub>15</sub>).

L'engagement bénévole est au service du lien qui se crée entre Soi et l'Autre; le lien n'est pas au service de biens ou de services échangés, comme le soulignent également plusieurs auteurs (Gagnon & Fortin, 2002; Gagnon et al., 2013; Godbout & Caillé, 1995; Lilburn et al., 2018; Sévigny, 2002; Sévigny & Castonguay, 2013).

Considérant ce qui précède, des écrits scientifiques (Carr, Fried & Rowe, 2015; Gonzales, Matz-Costa & Morrow-Howell, 2015; Yamashita, Keene, Lu & Carr, 2017) ou des programmes – tel le Senior companion program aux États-Unis (Butler, 2006; Corporation for National and Community Service, 2018b; Ulsperger, McElroy, Robertson & Ulsperger, 2015) – peuvent laisser perplexe. Ils recommandent d'offrir ou proposent des incitatifs financiers à des personnes aînées à faible revenu pour les encourager à faire du bénévolat. Par exemple, les personnes âgées de 55 ans ou plus, qui ont un revenu à 125% du seuil de pauvreté ou en deçà et qui sont admissibles au Senior companion program, peuvent recevoir 2,65 dollars américains par heure de « bénévolat » pour accompagner des personnes aînées en perte d'autonomie vivant à domicile

(Butler, 2006; Ulsperger et al., 2015). En contrepartie, elles doivent réaliser un minimum de 15 heures de « bénévolat » par semaine (Corporation for National and Community Service, 2018a).

La gratuité confère une liberté à l'action bénévole et un droit à l'erreur.

Quand tu fais du bénévolat, ce n'est pas « Je m'en vais travailler chez vous. Tu me paies tant. Il faut que je produise tant. Puis, il faut que je fasse ci. », [...] tandis que quand tu fais du bénévolat, tu le fais gratos, tu as droit à l'erreur, tu es libre (B<sub>4</sub>).

Par contre, cette liberté et ce droit à l'erreur ne signifient pas une absence de responsabilité pour les bénévoles qui ferait en sorte que les erreurs qu'ils peuvent commettre n'ont pas de conséquences, d'où l'importance du soutien qui leur est apporté et de la formation qui leur est offerte (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272; [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306; [Offrir de la formation](#), p. 307).

En entrevue, des participants à l'étude (bénévoles, non-bénévoles et coordonnatrices) n'ont pas pu identifier spontanément des désavantages à l'engagement bénévole. Pour eux, il s'agit d'un don libre et gratuit. Ce serait alors un non-sens que des inconvénients y soient associés.

Des désavantages? Je ne pense pas, parce que s'il y en avait beaucoup, ils ne seraient plus bénévoles. [...] Mais non, de prime abord, je ne vois pas de désavantages en tant que tels, comme ça là, à brûle-pourpoint (C<sub>1</sub>).

Pourtant, des inconvénients peuvent découler de toute sphère d'activités, L'engagement bénévole ne fait pas figure d'exception. À partir des propos des participants à l'étude, il est possible d'identifier les inconvénients suivants : devoir se priver d'une partie de son temps, douter continuellement de soi et de son engagement (son rôle et ses responsabilités sont-ils adéquatement accomplis?), devoir respecter un engagement et se sentir obligé envers la personne aînée, s'épuiser, ainsi que vivre un deuil à la suite du décès de la personne aînée accompagnée. À cet égard, Godbout estime que « dans tout don, il y a un élément de sacrifice [...] ». Mais le don consiste précisément en cela, à dépasser la perte

pour la vivre comme un don, c'est-à-dire comme une plénitude plus grande » (2007: 369-370). Tant et aussi longtemps que ces inconvénients (pertes) ne deviennent pas prédominants, la poursuite de l'engagement bénévole apparaît possible.

En contradiction avec ce principe de gratuité, des participants à l'étude vont assimiler le bénévolat à un travail en raison du montant peu élevé demandé ou du salaire reçu en comparaison avec l'ampleur de la tâche effectuée.

Avant ça, le bénévolat, je n'en ai pas fait beaucoup, sauf que j'ai travaillé, ici [dans l'édifice], comme administrateur, pendant quelques années. C'est parce que c'est un édifice à condos et puis on était très peu payé. [...] Donc, ça, je peux considérer ça comme bénévole (B<sub>17</sub>).

Le terme travail est également employé par d'autres participants à l'étude, toutes catégories confondues, pour désigner l'engagement des bénévoles. Par exemple, il peut être question de « travail bénévole » ou de reconnaissance du « travail » accompli par les bénévoles. Selon Godbout (2002), le bénévolat est alors apparenté à un travail à rabais.

Des bénévoles et des non-bénévoles ont aussi évoqué la question du don en argent ou des frais associés au bénévolat (ex. : transport, restauration). Le bénévolat apparaît davantage valorisé que le don en argent, car il demande une assiduité.

Le vrai bénévolat, c'est quelqu'un qui s'en va sur place, puis qui est là deux heures par jour, pendant cinq jours, disons, à tous les jours. Ça, c'est du vrai bénévolat. Donner un chèque de paye ou envoyer un chèque, on s'en lave les mains, on ne s'implique pas (N-B<sub>9</sub>).

Cela dit, bénévolat et don en argent ne sont pas mutuellement exclusifs. Des personnes peuvent faire du bénévolat et, en plus, effectuer des dons en argent à l'OBNL dans lequel elles œuvrent. Des frais peuvent également être associés au bénévolat et ne sont pas nécessairement remboursés par l'OBNL.

Gratuitement, dans tous les sens du mot et, ça, ce n'est pas tous les bénévoles qui ont compris ça. Quand on dit « Poser une action gratuite. », c'est parce que tu as le goût de le faire, tu le fais, puis tu n'attends rien en retour. Il y en a qui attendent des choses en retour. Puis, il y en a qui aiment ça être défrayés de leurs déplacements en

automobile. Par exemple, on paye 10\$ pour compenser l'essence puis l'usure de l'auto, si la personne utilise son auto personnelle, mais moi, je ne l'ai jamais demandé. Au lieu de faire un chèque à chaque année, [...] j'en donne indirectement de cette façon-là [de l'argent] (B<sub>1</sub>).

Bien que des bénévoles affirment donner sans rien attendre en retour, des retombées positives découlent de leur engagement et le favorisent, tel qu'il est possible de le constater à la lumière de leurs propos et de documents recensés (guide de formation *Accueil et intégration*, dépliant s'adressant à des bénévoles potentiels, rapports annuels des OBNL) (cf. [Facteurs favorisant la poursuite de l'engagement bénévole](#), p. 184; [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). « On reçoit beaucoup à donner », ne serait-ce que le plaisir de faire plaisir à quelqu'un (N-B<sub>8</sub>). D'ailleurs, un des participants à l'étude appelle le bénévolat du bénévolat, « parce que c'est une belle folie. [...] Je remplace le "v" par un "f", parce que c'est un plus que ça apporte le bénévolat : une belle folie à la personne » (B<sub>16</sub>). Ces retombées associées au bénévolat sont avant tout humaines, notamment : vivre du bonheur et des expériences hors pair et enrichissantes; acquérir ou développer des savoirs (savoirs, savoir-être, savoir-faire), incluant le fait de mieux comprendre certaines réalités; grandir, s'ouvrir à l'Autre (sortir de soi-même), se réaliser et s'épanouir; se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu. Des auteurs relèvent des retombées similaires (Bénévoles Canada et al., 2010; Dixon & Hientz, 2013; Fitzpatrick et al., 2013; Gagnon et al., 2013; Godbout & Caillé, 1995; Sévigny, 2002; Sévigny & Castonguay, 2013; Sinha, 2015).

Ce retour semble occasionner un malaise chez des bénévoles. Avouer retirer des bénéfices de leur engagement les gêne, car en faisant cet aveu ils reconnaissent qu'il y a une part d'égoïsme en eux.

C'est curieux à dire, je trouve qu'il y a comme un égoïsme là-dedans [le bénévolat]. C'est ça qui me fatigue dans ça. [...] Je me dis en moi-même : « Es-tu bien certain que tu le fais pour les autres ou le fais-tu pour toi? » Ça te valorise tellement, ça te fait tellement plaisir que ça devient comme un égoïsme. Tu le fais parce que tu aimes ça faire plaisir. Ça te fait plaisir. Tu as quelque chose en retour qui te revient.

Si tu n'avais rien, le ferais-tu pareil? Mais, il ne faut pas se poser une question de même tout le temps, sinon on ne ferait rien. C'est normal que ça nous fasse plaisir. Quand tu fais plaisir à quelqu'un, puis que tu vois qu'il est content, il ne faut pas se condamner en disant : « Bien là, il ne faudrait pas que je me fasse plaisir. » (B<sub>5</sub>).

En outre, des bénévoles vont dénoncer le fait que l'engagement d'autres bénévoles soit intéressé.

Le bénévolat, c'est poser un geste gratuit, dans tous les sens du mot, parce que tu aimes ça, tu veux le faire, puis tu n'attends rien en retour. Moi, c'est ça, le bénévolat. S'il manque un élément que je viens de dire, ce n'est plus du bénévolat pur, c'est du bénévolat intéressé [...]. Ils attendent le retour de l'ascenseur. *Cric* (B<sub>1</sub>)!

Ce malaise n'est pas présent chez tous les participants. La notion d'échange ou de réciprocité a été abordée ouvertement par des bénévoles et des non-bénévoles. Elle fait partie de leur conception du bénévolat.

Il faut qu'il y ait un retour. [...] Ça ne me fait rien de travailler pour rien, mais pas pour rien. Travailler sans être rémunérée, je suis capable de le faire, mais si je fais quelque chose, puis que ça ne donne rien, qu'il n'y a pas de suite, que ça tombe dans le vide, ça, ça ne m'intéresse pas. C'est humain. Il faut sentir que, ce qu'on fait, ça apporte quelque chose (B<sub>3</sub>).

Que les retombées bénéficient à eux, aux personnes âgées, à l'OBNL dans lequel ils oeuvrent ou à la société, il importe pour les bénévoles de constater l'incidence de leurs efforts et contributions, de savoir que leur engagement fait une différence, comme le soulignent également Bénévoles Canada (2018a), Chambré et Netting (2016), ainsi que Dixon et Hientz (2013).

Godbout et Caillé proposent de résoudre ce paradoxe de la gratuité « en disant que le don [engagement bénévole] est gratuit non pas au sens qu'il n'a pas de retour [...], mais qu'il l'est au sens que ce qui circule ne correspond pas aux règles de l'équivalence marchande [échange donnant-donnant] » (1995: 258). L'engagement bénévole est au service du lien, comme le soutiennent les résultats de cette étude et d'autres travaux (Gagnon & Fortin, 2002; Gagnon et al., 2013; Godbout & Caillé, 1995; Sévigny & Castonguay, 2013). Gagnon et ses



collaborateurs (2013) estiment qu'intérêts personnels et intérêts pour les autres sont loin ici de s'opposer, mais qu'ils sont plutôt étroitement liés et solidaires.

#### **7.1.1.4. Définir le bénévolat par sa spontanéité**

Des premiers-nés du bébé-boum de l'étude ont évoqué la *spontanéité* de l'action dans leur définition du bénévolat ou lorsqu'ils cherchaient à le distinguer d'autres formes de solidarité. Par exemple, un bénévole qualifie son action de spontanée, bien qu'elle soit encadrée par une organisation : « Quand je fais ça, je ne pense pas nécessairement bénévolat. C'est spontané » (B<sub>5</sub>). Chaque fois, il ne pense pas sciemment au fait qu'il est en train de faire du bénévolat. Toutefois, des bénévoles et des non-bénévoles vont départager une action spontanée (ex. : aider ponctuellement un voisin) du bénévolat, ce dernier s'inscrivant dans une certaine durée.

Comme notre voisin, son épouse avait besoin d'aller à Montréal, parce qu'elle a un cancer. Puis, eux autres, ils n'aiment pas conduire à Montréal. Ils nous ont demandé de [les y conduire]. [...] C'est plus rendre un service, ce n'est pas vraiment du bénévolat, mais si on avait un voisin qui était mal pris, qui avait besoin qu'on aille le voir à tous les jours pour voir si tout va bien, je verrais que c'est du bénévolat (B<sub>10</sub>).

Pour Godbout et Caillé (1995), la spontanéité représente un élément essentiel à tout don. Elle fait en sorte que l'engagement bénévole n'est pas vécu comme un phénomène purement volontaire.

Il est à mentionner que la définition du bénévolat de premiers-nés du bébé-boum a évolué au cours de leur entrevue. Des non-bénévoles ont dit se rendre compte qu'il existe plusieurs types d'activités bénévoles, aussi bien dans le champ du SAD des personnes âgées que dans d'autres domaines.

J'avais l'impression, au début de la rencontre, que j'avais fait une fois du bénévolat. [...] C'était comme un engagement que j'avais pris avec une tierce personne qui était le CLSC [Centre local de services communautaires]. Ça, c'était assez formel. C'est ça que j'appelais du bénévolat, mais dans le fond, il en existe beaucoup d'autres formes. [...] Parce qu'on ne discute pas de ça le samedi soir autour de la table, mais à en parler, je comprends que, finalement, ça peut prendre plusieurs autres formes (N-B<sub>2</sub>).

Considérant l'évolution de la conception du bénévolat chez des participants à l'étude, le fait qu'il est lui-même en mutations (Éduconseil, 2010; Gagnon & Sévigny, 2000; RABQ, 2010b; Thibault et al., 2011), et les frontières ténues de cette forme d'engagement avec d'autres types d'activités ou solidarités (Gagnon & Fortin, 2002; Gagnon et al., 2013; Naves & Lemoine, 2011; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Frappier, 2010; Sévigny & Vézina, 2007; Thierry, 2012), il y a lieu de croire que le taux de bénévolat et le nombre d'heures de bénévolat pourraient être sous- ou surestimés dans les résultats d'enquêtes qui visent à dresser un portrait du bénévolat au Canada ou dans d'autres pays<sup>3</sup>. Une attention particulière devrait alors être portée à la façon dont les questions de ces enquêtes sont introduites ou posées.

Quoi qu'il en soit, la définition donnée au bénévolat influence l'intérêt envers cette forme d'engagement, la façon dont elle est réalisée (conception de son rôle et des frontières de son action), ainsi que les sentiments de respect, d'appréciation, d'utilité, de valorisation, de considération et de reconnaissance qui la favorisent ou qui en découlent (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174; [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201; [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). De surcroît, des premiers-nés du bébé-boum paraissent accorder une grande importance au principe d'engagement : s'ils en prennent un, ils entendent l'honorer.

Quand tu fais du bénévolat, il faut que tu sois décidé. Quand tu donnes ton nom, tu donnes ton nom, puis tu restes là tant et aussi longtemps que tu peux, à moins d'avoir vraiment, vraiment des contraintes qui t'empêchent de continuer. Mais, quand tu donnes ta parole, tu donnes ta parole (N-B<sub>3</sub>).

---

<sup>3</sup> Depuis 2013, l'Enquête sociale générale – Dons, bénévolat et participation, conduite annuellement par Statistique Canada, remplace les Enquêtes canadiennes sur le don, le bénévolat et la participation (2004, 2007, 2010) et l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (1997, 2000) qui étaient également réalisées par Statistique Canada (Gravel, 2017). Des enquêtes similaires traitant du bénévolat sont réalisées ailleurs dans le monde comme aux États-Unis (U.S. Bureau of Labor Statistics, 2016) et en Europe (Bazin & Malet, 2016; SHARE-ERIC, 2018).

Appréhender des contraintes associées au bénévolat (ex. : une non-flexibilité sur le plan de l'horaire) et ne pas se sentir en mesure de composer avec elles pourrait dissuader des premiers-nés du bébé-boum de s'engager bénévolement. À leurs yeux, il pourrait s'agir d'une décision irréversible qui brimerait en tout ou en partie leur liberté, un sacrifice auquel ils ne pourraient se résoudre.

La définition que les premiers-nés du bébé-boum donnent au bénévolat dévoile le sens qu'ils y accordent. Ce sens est intrinsèquement lié au choix d'initier, de réaliser et de poursuivre un tel engagement, comme le soutiennent également Hirshorn et Settersten (2013), Pristavec (2016), ainsi que Yamashita et ses collaborateurs (2017). Selon ces auteurs, les individus vont, tout au long de leur vie, privilégier des activités qui sont significatives pour eux.

Il reste que cette définition de l'engagement bénévole et le sens qui lui est accordé sont eux-mêmes teintés par la connaissance ou méconnaissance du bénévolat, d'un OBNL ou de ses membres.

### **7.1.2. Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres**

Connaître ou méconnaître – ne pas connaître, peu connaître ou mal connaître – le bénévolat (en général ou dans le domaine du SAD), un OBNL ou ses membres a une influence sur l'engagement bénévole. Ce qu'est le bénévolat en général et dans le domaine du SAD n'est pas si clair pour des participants à l'étude, notamment des non-bénévoles (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150).

On dirait que ce n'est pas clair le bénévolat. Il y a le bénévolat comme aide à autrui, mais il y a du bénévolat aussi dans des organisations, je ne sais pas comment les appeler. On dirait que, à force de l'expliquer, je me dis « Finalement, j'en faisais des choses bénévoles. », mais ce n'est pas... On dirait que je suis restée comme marquée par un type de bénévolat, le bénévolat auprès des personnes âgées, mais dans le fond, quand on regarde, il en existe une multitude de façons (N-B<sub>2</sub>).

Certains d'entre eux associent le bénévolat aux personnes âgées ou malades, un domaine d'activité qui ne les rejoint pas forcément ou qu'ils trouveraient trop éprouvant à réaliser. Le vieillissement et les réalités qui y sont associées

(maladie, perte d'autonomie fonctionnelle, isolement, mort et deuil) peuvent frapper les premiers-nés du bébé-boum et s'avérer anxiogènes (cf. [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197) : « Pour moi, le bénévolat, c'est beaucoup, beaucoup auprès des personnes malades. S'il y a autre chose, dis-moi-le. Dans mon esprit, c'est ça. C'est vraiment un domaine où je ne suis pas à l'aise, mais pas pantoute » (N-B<sub>6</sub>).

Aussi, par méconnaissance, des non-bénévoles conçoivent le bénévolat comme un engagement irrévocable et accaparant, ce qui apparaît incompatible avec leur rythme de vie ou viendrait brimer leur liberté (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150; [Être disponible](#), p. 170) : « Dans le bénévolat, j'aurais peur d'être engagée, puis après ça, de ne plus être capable de m'en sortir » (N-B<sub>2</sub>). Il est à souligner que de ne pas savoir où ou comment s'engager, de même que de ne pas avoir invité en ce sens sont mentionnés par plusieurs auteurs comme étant parmi les principaux obstacles au bénévolat (Bénévoles Canada et al., 2010; Fleury, 2012; Kerschner & Rousseau, 2008; RABQ, 2010b; Sinha, 2015; Sundeen, Raskoff & Garcia, 2007; Willems & Dury, 2017).

À l'inverse, connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres peut favoriser l'initiation et la réalisation de cet engagement. Par exemple, connaître quelqu'un qui fait du bénévolat dans un OBNL de SAD des aînés et l'entendre parler positivement de son bénévolat peut être attirant pour un non-bénévole et l'amener à s'y engager : « On en avait déjà entendu parler [de l'OBNL], de son existence, avant, [ma conjointe et moi]. Mais là, quand [un ami] est venu puis qu'il en a parlé, c'est comme si ça avait déclenché quelque chose » (B<sub>17</sub>)<sup>4</sup>. Qui plus est, connaître un bénévole oeuvrant au sein d'un OBNL de SAD des aînés peut faciliter l'accueil et l'intégration dans cet OBNL et la réalisation de son engagement. Lorsque deux bénévoles se connaissent en dehors de l'OBNL – parce qu'ils sont conjoints ou

---

<sup>4</sup> Avant de s'impliquer à l'intérieur d'un OBNL de SAD des aînés ou de rencontrer quelqu'un y oeuvrant, d'autres bénévoles rencontrés ne connaissaient pas l'OBNL ou l'existence d'une de ses équipes dans la région, ou avaient une idée imprécise de sa mission (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239 ; [Rejoindre et recruter des bénévoles potentiels](#), p. 293).

amis, font partie de la même fratrie, ou autre –, ils peuvent se soutenir mutuellement (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206).

Au niveau de l'accueil, [...] ç'a été facile, parce que [mon conjoint] était déjà là. [...] J'avais déjà rencontré des gens qui faisaient du bénévolat [à cet OBNL]. Puis moi, je suis une personne qui s'intègre facilement. Donc, ça s'est très, très bien déroulé au niveau de l'intégration (B<sub>10</sub>).

Cette connaissance du bénévolat, d'un OBNL et de ses membres peut s'acquérir et se développer de diverses façons, entre autres, par des expériences personnelles, professionnelles ou de bénévolat passées ou actuelles.

Quand je travaillais, j'en avais des bénévoles qui venaient, puis je les organisais et tout. [...] Tout le long que j'ai travaillé en gérontologie, j'avais ces exemples-là de gens qui avaient une implication sociale, pour qui c'était très important de rester impliqués dans la société, que ça avait une valeur essentielle pour eux, que de mon côté francophone ça s'était comme tout effrité. Puis, je pense que c'est de là que je sentais la responsabilité envers la société : qu'on n'est pas détaché de la société, qu'on a quand même des responsabilités morales [...]. Ils m'ont fait sentir la responsabilité qu'un individu a de faire sa part dans la société (B<sub>12</sub>).

Proposer une période d'accueil et d'intégration aux bénévoles et leur offrir de la formation favorise également une meilleure connaissance du bénévolat, de l'OBNL et de ses membres (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297; [Offrir de la formation](#), p. 307).

S'ils arrivent avec un peu de préjugés, bien peut-être qu'en baignant dans l'atmosphère des fêtes [de l'OBNL], du bénévolat, des bénévoles, [...] ils vont tranquillement pas vite se dire : « Heille, elles sont merveilleuses ces vieilles personnes-là. » [...] Puis, s'ils sont moindrement ouverts de l'esprit et du cœur, peut-être qu'ils vont dire : « Bien, pourquoi je ne tenterais pas l'expérience moi aussi? Il y en a d'autres qui ont tenté l'expérience puis ils ne sont pas morts. » (B<sub>2</sub>).

Plusieurs auteurs mentionnent que connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres peut favoriser l'initiation et la réalisation de cet engagement (Carr, King & Matz-Costa, 2015; Chatel, 2015; Choi & Chou, 2010; Fitzpatrick et al., 2013; Gaudet & Turcotte, 2013; Naves & Lemoine, 2011; Planalp & Trost, 2009b; Thierry & Jeger, 2013; Willems & Dury, 2017). Selon Chambré et Netting (2016),

les personnes qui se sont engagées bénévolement de façon continue tout au long de leur vie sont fort susceptibles de poursuivre en ce sens lorsqu'elles atteignent la soixantaine et, à la suite de la retraite, de consacrer plus de temps à leur bénévolat. Willems et Dury (2017) ajoutent que les personnes ayant vécu une expérience bénévole antérieure ont un meilleur aperçu des retombées potentielles de leur engagement pour elles-mêmes, autrui, les OBNL et la société en général.

Par ailleurs, *connaître* ne semble pas un facteur suffisant pour initier l'engagement bénévole. Il semble agir comme un levier si un premier-né du bébé-boum est déjà conscient de l'isolement que vivent des personnes âgées ou s'il est sensibilisé à cette réalité (cf. [Être conscient de l'isolement des personnes âgées](#), p. 167). Ses référents en matière d'engagement bénévole ne favorisent pas nécessairement son initiation. Entendre parler du bénévolat d'une personne de son entourage ou d'une connaissance ne donne pas automatiquement le goût d'en faire à son tour ou de réaliser le même type d'activité, notamment lorsque cela est considéré comme de la vantardise.

Ça ne veut pas dire que tout le monde est comme ça, mais j'en connais quelques-uns qu'on dirait qu'il faut qu'ils en parlent, il faut que les gens sachent qu'ils font ci, puis qu'ils font ça. Il faut croire que c'est ça qui les valorise. [...] Je trouve ça bien [leur engagement bénévole], mais je me dis : « Quand tu en prends trop... » Tu te poses des questions, parce que tu te dis « C'est quoi sa motivation, est-ce que c'est juste pour montrer que lui ou elle fait du bénévolat ou si, vraiment, c'est parce qu'il aime ça au point qu'il aime ça en discuter? » Je n'ai jamais eu personne, par exemple, qui l'a fait [me parler de leur engagement] pour m'inciter à devenir bénévole (N-B<sub>6</sub>).

Un premier-né du bébé-boum peut également connaître quelqu'un qui est bénévole, mais ne pas savoir exactement ce qu'il fait concrètement. Les bénévoles ne décrivent pas toujours leur engagement de façon détaillée : « [Je ne sais] pas grand-chose [du bénévolat de ma sœur]. Je sais qu'elle va les rencontrer [les personnes âgées], mais je ne sais même pas si c'est juste pour jaser ou si vraiment elle fait des activités avec eux autres » (N-B<sub>6</sub>). Aussi,

considérant que certains exemples peuvent être impressionnants, des types d'activité bénévole peuvent sembler inaccessibles pour des non-bénévoles et, alors, ne pas les rejoindre ou les interpeller (cf. [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191).

Un autre exemple de bénévole qui m'a toujours étonné, c'est [...] celui qui rencontre des personnes malades, l'infirmier. Des fois, il y a des reportages sur lui, mais ça, c'est bénévole... Il peut en rencontrer des difficultés, lui : des portes barrées, des appartements mal propres, des affaires toutes croches, la salubrité. [...] Heille, il peut rencontrer des alcooliques, il peut rencontrer toute sorte de monde. [...] C'est admirable, ça. [...] Ah non, lui, il m'impressionne, parce qu'il ne doit pas être payé bien, bien cher. Il vit avec des dons. [...] Non, lui, c'est un modèle (N-B<sub>1</sub>)<sup>5</sup>.

### 7.1.3. Être conscient de l'isolement de personnes âgées

La conscience de l'isolement que vivent des personnes âgées est un facteur pouvant favoriser l'engagement bénévole dans le domaine du SAD. D'ailleurs, vouloir contribuer à contrer l'isolement des personnes âgées est l'un des facteurs conduisant à initier ou à poursuivre ce type d'engagement (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174).

Mon père était en résidence et puis je le visitais régulièrement, même s'il était à une soixantaine de kilomètres d'ici. J'allais le voir une à deux fois par semaine. [...] En même temps, ça me permettait de voir les autres gens de la résidence. Puis, je trouvais qu'il y en avait là qui était tout seul. Chaque fois que j'y allais, je me disais : « Mon doux, lui, il n'a jamais de visite. » [...] Mon père, il me disait des fois « Bien non, sa fille, elle reste loin. » ou « Il a un garçon, mais il ne vient pas. », ce qui fait que je pense que c'est parti un peu de là mon choix [de bénévolat] (B<sub>6</sub>).

Cette conscience peut s'acquérir de différentes façons : visiter ses parents en résidence et s'apercevoir que les autres personnes ne reçoivent jamais de visite; voir ou écouter un reportage dans les médias sensibilisant à l'isolement des personnes âgées; rencontrer une personne âgée dans un lieu public et

---

<sup>5</sup> Les exemples rapportés par des non-bénévoles sont considérés de leur point de vue comme du bénévolat, bien qu'ils puissent ne pas toujours concorder avec la définition retenue pour la présente étude (cf. [Définir le bénévolat](#), p 150; [section 2](#), p 17).

s'apercevoir qu'elle est isolée socialement; côtoyer des personnes isolées socialement dans le cadre d'une autre activité bénévole.

Bien que des non-bénévoles soient véritablement attristés par l'isolement des personnes âgées, cette conscience, à elle seule, ne semble pas suffisante pour les amener à s'engager bénévolement dans un OBNL oeuvrant pour elles.

J'étais partie faire mes courses à pied. Il y avait une madame. Elle était toute belle, toute bien coiffée, puis tout ça, ce qui fait que je lui ai dit : « Bonjour Madame. Vous allez bien ce matin? » J'ai trouvé ça d'une tristesse triste. Elle a dit : « Oui, je vais très bien. Savez-vous, Madame, ça fait une semaine que je n'ai pas dit un mot. » Personne ne lui parlait. Je l'ai prise par le bras, puis je l'ai aidée à traverser [la rue]. Ça faisait une semaine que personne ne lui avait adressé la parole (N-B<sub>3</sub>).

Il appert que les Québécois sont très préoccupés par l'isolement que vivent des personnes âgées, mais que peu d'entre eux sont effectivement prêts à passer à l'action. Selon un sondage Léger – réalisé du 24 au 26 avril 2017 auprès de 1005 Québécois et Québécoises âgé(e)s de 18 ans ou plus et dévoilé par l'OBNL Les Petits Frères (2017) –, 94% des répondants affirment que l'isolement des personnes âgées est un problème important. Pourtant, seulement 12% des répondants s'engageraient à poser un geste concret pour contrer cette réalité.

#### **7.1.4. Savoir être avec les personnes âgées**

La possession ou l'acquisition de savoirs (savoir-être, savoir, savoir-faire) influence l'initiation et la poursuite de l'engagement bénévole. Le savoir-être (attitudes et comportements nécessaires au bénévole) avec les personnes âgées est prédominant dans les propos des participants à l'étude (bénévoles, non-bénévoles et coordonnatrices).

Ce n'est pas dans les connaissances, ce n'est pas dans le savoir-faire qu'il faut travailler, c'est dans le savoir-être et c'est pour ça que l'atelier que j'ai monté, c'était beaucoup sur le savoir-être [au sein de l'OBNL]. Pour moi, être un bénévole, ce n'est pas la même chose qu'être bénévole [ici] (C<sub>8</sub>).

C'est pourquoi le savoir-être fait ici l'objet d'une attention particulière. Les savoir (connaissances liées au bénévolat) et savoir-faire (capacité et aptitudes requises



pour exécuter des tâches comme bénévole)<sup>6</sup> sont abordés plus loin dans la thèse (ex. : [Offrir de la formation](#), p. 307).

Le savoir-être avec les personnes âgées suppose une certaine aisance en leur présence (cf. [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197) et nécessite une approche ou une attitude particulière (ex. : acceptation et amour inconditionnels, compréhension, empathie, écoute, humilité, patience, non-jugement, respect).

Être patient, puis [...] être humble. Il ne faut pas arriver là avec : « Moi, je suis la personne qui est en forme, je viens vous voir. Vous autres, vous êtes vieux. Moi, je viens vous voir. » Je pense qu'il faut être humble, au sens où être au même niveau que ces personnes-là, [...] juste comme un être humain qui rencontre un autre être humain. Je pense qu'il ne faut pas arriver comme un spécialiste. Il faut arriver là, je pense, avec du cœur (B<sub>14</sub>).

Ce savoir-être est un prérequis pour devenir et demeurer bénévole dans un OBNL de SAD des âgés. Par exemple, lors du processus de recrutement, d'accueil et d'intégration, s'il est jugé qu'une personne ne possède pas suffisamment ce savoir-être ou la possibilité de l'acquérir, en principe, elle ne sera pas acceptée comme bénévole (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297).

Savoir être avec les personnes âgées peut s'acquérir et se développer par l'intermédiaire d'expériences personnelles, professionnelles et de bénévolat passées ou actuelles.

J'avais apporté des volumes avec des images d'oiseaux ou d'animaux. On regardait ça, puis elle lisait la phrase en bas. Avant ça, on faisait des casse-têtes. On voyait le cheminement d'une personne où son état se détériorait, mais elle était contente de me voir. Une espèce de vulnérabilité qu'il faut respecter, justement. J'apprenais des choses moi aussi : comment me comporter là-dedans, comment est-ce que je me sens, puis les écouter » (B<sub>17</sub>).

---

<sup>6</sup> La définition de ces trois types de savoir (savoir-être, savoir et savoir-faire) est tirée de l'ouvrage de Sévigny, Guirguis-Younger et Champagne (2013: 302-303).

De même, la formation offerte par l'OBNL (ex. : sur le respect, l'écoute, les maladies, les incapacités physiques, les déficits cognitifs ou autres aspects liés au vieillissement) et les événements organisés pour les bénévoles (ex. : rencontres du comité jumelage) peuvent favoriser l'acquisition ou le développement de ce savoir-être, voire la modification de certaines attitudes chez les bénévoles (cf. [Offrir de la formation](#), p. 307; [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315).

Bon nombre d'auteurs abordent la question du savoir-être dont devraient faire preuve les personnes qui réalisent du bénévolat d'accompagnement (Cailler, Delaloye, Margot & Nielsen, 2013; Claxton-Oldfield & Banzen, 2010; Claxton-Oldfield, Claxton-Oldfield & Paulovic, 2013; Gagnon et al., 2013; Legenne, 2015; Sévigny et al., 2010). Ils abondent dans le même sens que les résultats de la présente étude en ce qui a trait, notamment, à l'importance du savoir-être chez les bénévoles, ainsi qu'à la nécessité qu'ils possèdent, acquièrent ou développent des attitudes en ce sens.

#### **7.1.5. Être disponible**

L'engagement bénévole requiert d'être disponible en termes de temps – avoir du temps libre, mais aussi prendre le temps – et sur le plan affectif. D'abord, plusieurs activités peuvent être en compétition avec le bénévolat en général ou une activité bénévole telle l'accompagnement d'une personne aînée à domicile. Des premiers-nés du bébé-boum de l'étude ont plusieurs sphères d'activités dans leur vie, réalisent plusieurs activités bénévoles au sein d'un OBNL, ou s'impliquent bénévolement dans d'autres OBNL. Leurs disponibilités peuvent alors être limitées et incompatibles avec le bénévolat ou l'accompagnement d'une personne aînée à domicile.

Je vais porter des livres. Je donne des sous, mais je ne peux pas faire plus. À un moment donné, je me dis : « Mais, tu as 70 [ans]. Quand est-ce que tu vas commencer le bénévolat que tu aimerais? » Je ne sais pas. Mais là, je veux continuer de m'entraîner. [...] Il faut que je dorme. Il faut que je mange. Puis, je vais au cinéma une fois par semaine. [...] D'abord, je suis très structurée, ce qui fait que toutes les

affaires, une après l'autre. [...] Le mardi, puis le jeudi, je suis en vacances, parce que je m'entraîne lundi, mercredi, vendredi. Mais, c'est une question de temps (N-B<sub>4</sub>).

Un manque de temps est fréquemment cité dans les écrits recensés comme étant l'un des obstacles majeurs – sinon le principal obstacle – à l'engagement bénévole (Fleury, 2012; RABQ, 2010b; Sinha, 2015; Thibault et al., 2011; Vézina & Crompton, 2012). Au Québec, la deuxième raison donnée par les non-bénévoles de 55 ans et plus pour justifier leur non-engagement est le manque de temps et, la troisième, l'impossibilité de prendre un engagement à long terme (Fleury, 2012). Tout comme ces travaux et ceux de Negron-Poblete et Séguin (2018), les résultats de la présente étude contribuent à déconstruire le mythe selon lequel les aînés ont tout leur temps.

Bon nombre de premiers-nés du bébé-boum de l'étude trouvent important de maintenir une participation diversifiée à la retraite. Toutefois, certains d'entre eux soulignent que le bénévolat doit demeurer une sphère d'activités parmi d'autres et non devenir l'unique ou la principale (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201).

Je suis impliqué, mais pas trop, parce que les autres aspects de ma vie continuent à fonctionner. [...] C'était ça au point de départ, parce que je [...] voulais garder d'autres implications, parce que la vie est une entreprise large et merveilleuse, mais à condition justement qu'on garde plusieurs intérêts, c'est-à-dire le bénévolat, ça en est un, ça fait partie de mon bonheur, mais si ça avait pris la place majoritaire, même unique, je n'aurais pas pu, je me sentirais dévalorisé, parce que j'ai fait trop de choses dans la vie, je ne peux pas négliger ces autres affaires-là. [...] Il ne faut pas que ce bonheur-ci nuise à d'autres bonheurs (B<sub>16</sub>).

Dans leur rapport d'évaluation du programme *Trouver sa voie à la retraite*<sup>7</sup>, Carbonneau, Fortier et Audet (2014) concluent que le bénévolat représente une voie parmi d'autres permettant aux aînés de vivre une retraite en harmonie avec leurs besoins et leurs aspirations, ce qui rejoint les propos de participants de la

---

<sup>7</sup> Ce programme, mis sur pied par les Aînés Solidaires en collaboration avec le Groupe Esorg Inc., vise à soutenir la participation sociale des aînés nouvellement retraités.

présente étude. Gagnon et Fortin (2002) estiment que le bénévolat n'engage alors qu'une dimension de l'existence des personnes et, conséquemment, de leur identité.

Pour des non-bénévoles, le bénévolat est synonyme d'horaire fixe et rigide, un engagement accaparant, ce qui leur apparaît incompatible avec leur rythme de vie ou viendrait brimer leur liberté (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150; [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163). Pourtant, ils seraient prêts à réaliser une activité ponctuelle ou qui s'accorde avec leur disponibilité.

Faire du bénévolat, mais au rythme que je veux, ne pas me dire « Ah non, pas encore ça aujourd'hui. Je ne vais pas encore aller là aujourd'hui. » Tu comprends? [...] S'il y a quelqu'un qui me disait « Viendrais-tu un après-midi par semaine, mais à ton choix? » Là, ça ne me forcerait pas, parce que j'irais l'après-midi qui me convient (N-B<sub>3</sub>).

Travail et bénévolat sont parfois perçus comme inconciliables, alors que retraite et bénévolat deviennent un automatisme dans l'imaginaire collectif, ce qui est agaçant pour des premiers-nés du bébé-boum.

« Ah, tu vas prendre ta retraite. Tu vas être bénévole? », tu sais, l'automatisme, moi, je ne le vois pas. Je me dis que c'est sûr que tu as plus de temps, mais est-ce que je vais mettre plus de temps quand je serai à la retraite? Je ne le sais pas. [...] Ce qui fait que ce ne serait pas : « Oups, ok, je suis à ma retraite. Là, je vais être bénévole. » Ça, moi, ça me choque. Je trouve ça tannant (B<sub>14</sub>).

Il reste que près de la moitié des bénévoles rencontrés le sont devenus à la suite de la prise de leur retraite. Les personnes seules – dont les parents sont décédés, les enfants et petits-enfants ne demeurent pas à proximité, les amis sont encore sur le marché du travail ou ont leur propre réseau, etc. – peuvent se sentir démunies lors de la prise de la retraite. Le bénévolat vient alors combler ce temps libre devenu dominant, tout en permettant de réseauter et de se rendre utile (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174).

Dans mon réseau d'amis, j'étais la première à être à la retraite. Alors, j'étais très démunie. J'avais beaucoup de temps et ça m'a consolée de beaucoup de choses. Ouf, oui, je pense que je suis venue chercher plein d'affaires, parce que c'est ça, la semaine, mes amies allaient

toutes travailler. Heille, c'est long du lundi au vendredi. Bien beau, aller à la piscine, puis aller voir tel spectacle ou bien... ce n'est pas ça, moi, c'était le lien humain, la relation humaine. Ils [l'OBNL] sont arrivés exactement dans le bon temps dans ma vie (B<sub>13</sub>).

La disponibilité des premiers-nés du bébé-boum varie en fonction des rôles sociaux qu'ils exercent (ex. : conjoint, grand-parent, employé salarié, frère ou sœur) ou des événements qui surviennent dans leur vie ou celle de leurs proches (ex. : prise de la retraite, divorce, déménagement, maladie, incapacités) (cf. [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191). De surcroît, les enfants du bébé-boum sont surnommés la génération sandwich :

ils se trouvent dans l'obligation morale de prodiguer des soins et d'assurer la coordination des services offerts aux parents âgés en « perte d'autonomie » (ou ayant des incapacités), d'une part, et le soutien financier et instrumental qu'ils veulent offrir à leurs enfants, d'autre part (Olazabal, 2009: 229).

Par ailleurs, il ne suffit pas uniquement d'avoir du temps libre pour que l'engagement bénévole soit possible. Des participants précisent qu'il faut aussi *prendre* le temps.

Parce qu'on a tous 24 heures par jour. C'est où que tu mets tes priorités. C'est sûr, oui, c'est peut-être mieux d'aller voir une game de hockey [...] Il y a plein d'autres affaires. L'horloge continue tout le temps. [...] Tout le monde est à la course tout le temps. C'est juste que, à un moment donné, bien ok, on aurait peut-être pu... [...] On n'est pas les seuls dans le monde (B<sub>4</sub>).

De plus, une personne doit être disponible sur le plan affectif pour être en mesure d'accompagner une personne aînée jusqu'à la fin de sa vie, car elle devra, tôt ou tard, composer avec certaines réalités telles que la maladie, la perte d'autonomie fonctionnelle, l'isolement, la mort et le deuil (cf. [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197).

Bien, il faut quand même être disponible. Être disponible de temps puis affectivement, parce que la personne qui est jumelée, bien, [la personne qu'elle accompagne], elle va vieillir. À un moment donné, il va y avoir des étapes de maladie, de deuil, de déficits cognitifs aussi

peut-être. [...] Ce qui fait que ça peut peut-être faire peur à certains (B<sub>3</sub>).

Même si un premier-né du bébé-boum est disponible et consent à devenir bénévole, son engagement ne peut être garanti à 100% à long terme. Si la situation l'exige, il privilégiera son couple, sa famille ou ses amis à son bénévolat (cf. [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191).

Ça peut-être que le bénévole, à un moment donné, le fait de s'occuper de ses petits-enfants, ses arrières-petits-enfants ou peu importe, va demander tout son temps. Bien, à ce moment-là, je veux dire, la personne veut cesser le bénévolat. Puis, c'est bien correct, c'est notre famille avant tout (C<sub>3</sub>).

#### **7.1.6. S'intéresser au bénévolat**

Des facteurs sont à l'origine de l'initiation ou de la non-initiation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés et favorisent sa poursuite ou entraînent sa cessation. Être intéressé par un tel engagement est nécessaire à son initiation et à sa poursuite. Des premiers-nés du bébé-boum se préoccuperaient davantage de leurs loisirs et de leur santé que de bénévolat.

Dans les personnes que je connais qui sont un peu comme moi, qui ne font pas de bénévolat, ce sont des personnes qui sont axées beaucoup sur leurs loisirs, sur leurs préoccupations de voyages, sur leur hobby de photographie, de randonnées pédestres. Il y en a qui sont préoccupés que par leur bien-être physique « Ah, je n'ai pas le temps, je vais nager. Je n'ai pas le temps, je vais à mon conditionnement physique. », et cours de cuisine, cours d'anglais, cours d'allemand. La préoccupation est plus du côté loisir, du côté plaisir, que du côté aide comme tel (N-B<sub>1</sub>).

En l'absence d'intérêt pour le bénévolat en général ou dans un OBNL de SAD des aînés, cet engagement ne serait guère initié ou deviendrait une obligation : « Parce que si on n'avait pas un peu de cœur à l'ouvrage, on foutrait tout ça là. Ça deviendrait une obligation de rentrer dans ça. Il faut avoir une certaine flamme » (B<sub>2</sub>). En ce sens, des bénévoles et des non-bénévoles mentionnent qu'il faut avoir et entretenir une flamme ou un feu sacré pour le bénévolat et son engagement.

Posséder certains traits de personnalité et certaines valeurs peut favoriser un intérêt pour le bénévolat, notamment dans le domaine du SAD des aînés. Il peut s'agir de l'altruisme, de la capacité d'écoute et d'introspection, de l'entraide, de l'empathie, de la générosité, de l'humilité, de l'ouverture à l'Autre ou de l'ouverture d'esprit, de la patience, d'une préoccupation humaine, de la proactivité, du respect envers les personnes âgées, etc. (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168).

Il faut, au point de départ, avoir une préoccupation pour l'Autre. Il faut être altruiste. C'est une valeur humaine. Ce n'est pas tout le monde qui nécessairement se sent altruiste. [...] Le champ de l'altruiste peut [aussi] varier d'une personne à l'autre, mais je pense que la conviction de base, c'est de se dire : « Il y a d'autre monde dans la vie. Il y a du monde qui n'a pas nécessairement eu les mêmes chances ou les mêmes occasions. Il y a du monde très riche au point de vue humain, que tu peux rencontrer, ce qui va te rendre heureux toi-même. » (B<sub>16</sub>).

Des auteurs relèvent des traits de personnalité ou des valeurs similaires chez les bénévoles en général ou ceux réalisant de l'accompagnement en soins palliatifs (Baek, Martin, Siegler, Davey & Poon, 2016; Claxton-Oldfield & Banzen, 2010; Claxton-Oldfield et al., 2013).

Les valeurs propices à l'engagement bénévole ont pu être transmises aux premiers-nés du bébé-boum par leurs parents ou leur entourage immédiat.

Ça vient surtout de mon enfance que ma mère nous disait toujours que nos grands-parents, nos parents, c'était à respecter. Puis, on a toujours partagé ce qu'on avait, on n'avait pas beaucoup de choses, mais on a toujours partagé avec des gens qui n'en avaient pas. Puis, ça m'a toujours suivie, toujours, toujours. On [mon mari et moi] s'est occupé de beaucoup de causes. [...] C'est comme un besoin de faire ça. C'est juste bien (B<sub>7</sub>).

Toutefois, suivant les propos de premiers-nés du bébé-boum de l'étude, leurs parents n'auraient pas fait eux-mêmes de bénévolat. Ils décrivent leurs parents comme des personnes qui étaient très occupées, qui devaient travailler dur pour faire vivre leur famille ou qui devaient prendre soin d'une famille nombreuse.

Le bénévolat a commencé bien, bien plus tard que ça, dans les années 1970. Les gens, avant, ils n'arrêtaient pas de travailler tout le temps.

Ils travaillaient des 60 heures par semaine. Comment veux-tu qu'ils fassent du bénévolat? Tu ne demanderas pas à Germinal comment les mineurs travaillaient. Ça n'a pas d'allure. Le bénévolat, c'est parce que les gens ont trouvé du temps libre à quelque part pour arriver à en faire [...]. En tout cas, ils avaient l'assurance de pouvoir vivre, avoir des biens, puis avoir le temps pour soit aider ou partager (N-B<sub>9</sub>).

D'autres premiers-nés du bébé-boum de l'étude mentionnent que le terme *bénévolat* n'était pas employé pour désigner la solidarité dont faisaient preuve leurs parents. Certes, Gagnon et ses collaborateurs (2013) constatent que le qualificatif *bénévole* était employé dès le 19<sup>e</sup> siècle pour désigner les entreprises charitables. Pourtant,

ce n'est que dans la deuxième moitié du 20<sup>e</sup> siècle que l'on [a] commenc[é] à parler du « bénévolat », et que l'on [a] réun[i] sous une même appellation et des institutions communes un ensemble d'activités non rémunérées, qui vont bien au-delà de la charité (Gagnon et al., 2013: 3).

Pour les premiers-nés du bébé-boum rencontrés, il se peut donc que cette solidarité dont faisaient preuve leurs parents ne corresponde pas à leur conception actuelle du bénévolat (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). S'il est vrai que « les activités non rémunérées ont toujours existé, elles n'ont pas toujours été qualifiées de bénévoles, et seulement certaines d'entre elles sont aujourd'hui ainsi désignées » (Gagnon et al., 2013: 3). Le bénévolat évolue, de même que la place et le statut accordés aux bénévoles et la signification de leur conduite (Gagnon & Fortin, 2002; Gagnon et al., 2013; Gagnon & Sévigny, 2000).

Quels sont alors les facteurs actuels sous-jacents à l'intérêt (initial ou continu), au non-intérêt ou au désintérêt des premiers-nés du bébé-boum pour l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés? Bien que des facteurs puissent être communs aux bénévoles ou aux non-bénévoles, des variations interindividuelles et intraindividuelles sont observables. Ces facteurs s'avèrent multiples, relatifs à chaque personne, et variables dans le temps, comme le soulignent également plusieurs auteurs (Bénévoles Canada et al., 2010; Castonguay et al., 2016; Clary,



Snyder & Ridge, 1992; Fleury, 2012; Grano et al., 2008; Naves & Lemoine, 2011; Sévigny, Frappier, Abgrall & Caron, 2015; Snyder & Omoto, 2008; Willems & Dury, 2017). Ce caractère relatif rend ardue, la distinction entre les facteurs qui favorisent l'initiation ou la poursuite d'un engagement bénévole et ceux qui y font obstacle. Cet exercice de différenciation a tout de même été tenté ci-après à partir du discours des participants à l'étude et celui véhiculé dans les documents recensés (rapports annuels, sondage de satisfaction et dépliant réalisés par l'OBNL QC, ainsi que référentiel de bonnes pratiques *Rechercher, accueillir et intégrer des bénévoles* produit par l'OBNL FR).

#### **7.1.6.1. Facteurs à l'origine de l'initiation de l'engagement bénévole**

Les facteurs à l'origine de l'initiation de l'engagement bénévole qui ont été identifiés, à partir du discours des participants et des documents recensés, sont les suivantes :

- **Contribuer à la société ou redonner ce que tu as reçu.** Par l'intermédiaire du bénévolat, des premiers-nés du bébé-boum souhaitent participer socialement ou conserver un engagement social une fois à la retraite. Ils ressentent le besoin de faire le « petit plus » pour la société, ce qui les mènera à s'engager bénévolement.

Dans la société dans laquelle on vit aujourd'hui, c'est une société criante, une société de consommation et d'hyperconsommation où il y a des gens pour qui ce n'est pas tout d'avoir la job, d'avoir le gros char, d'avoir une famille, [...] mais qui ont besoin de faire le petit plus (B<sub>2</sub>).

Certains d'entre eux veulent redonner à la société ce qu'ils ont reçu en donnant au suivant.

Je me suis toujours dit que j'avais reçu beaucoup, que je pouvais bien donner un peu de mon temps [...]. C'est plus par moi-même, je pense, que j'ai décidé ça, comme pour dire : « Oui, moi, j'ai été chanceuse. J'ai été gâtée. J'ai toujours travaillé. Je n'ai manqué de rien. J'ai toujours été bien entourée » (B<sub>8</sub>).

Par leur engagement bénévole, ils souhaitent « laisser une marque quelque part, [...] une marque positive » (N-B<sub>8</sub>). La poursuite de leur engagement sera également favorisée par le désir de contribuer à leur collectivité.

À ce propos, Dixon et Hientz (2013) et Fleury (2012) rapportent que le désir de contribuer à sa collectivité est la principale raison à l'origine de l'initiation d'un engagement bénévole, notamment chez les personnes âgées de 55 ans et plus.

– **S'engager par générosité.** Des premiers-nés du bébé-boum vont s'engager bénévolement simplement par générosité, parce qu'ils écoutent leur cœur et veulent le bien des autres, en l'occurrence de personnes âgées.

*Benevolus*, ça veut dire vouloir le bien. On veut le bien de personnes. On ne fait pas juste du bénévolat, parce que ça nous fait gonfler d'orgueil. On veut faire du bien, on veut du bien à des personnes avec qui on est en contact (B<sub>2</sub>).

Ils veulent donner, donner de leur temps à des personnes par le biais d'un OBNL. Ce don de soi peut être profondément ancré en eux.

Il y a des gens qui sont jumelés depuis des années et qui, à chaque fois que [la personne âgée qu'ils accompagnent] décède, ils attendent quelques mois, puis ils sont rejumelés à un[e] autre [personne]. Ce n'est pas forcément [l'OBNL] qui jou[e] un rôle là-dedans. Enfin, ce n'est pas exclusivement [lui]. [...] Ce sont des gens qui ont vraiment quelque chose qui est profondément ancré en eux, du don de soi. Et, ces gens-là, ils se retrouveraient [ici] ou dans un autre organisme, ils feraient la même extraordinaire participation. [...] C'est un peu la charité chrétienne : les gens qui font ça en étant totalement désintéressés du merci ou de ce qu'ils vont recevoir (C<sub>8</sub>).

– **Rechercher un contact avec des personnes âgées.** Des premiers-nés du bébé-boum s'engagent bénévolement, car ils recherchent des contacts humains, notamment avec des personnes âgées. Appréciant être en leur présence et les écouter, ils souhaitent créer ou recréer un lien significatif avec elles (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168).

C'est de connaître du monde, des personnes âgées [...]. Quand tu jases avec quelqu'un qui a des choses à dire, à raconter, que ce soit ton frère, que ce soit ton beau-frère, une belle-sœur, ou un pur étranger, c'est ça que j'allais chercher : aller écouter des gens qui ont des choses à dire. Je ne savais pas, par contre, que c'était aussi enrichissant que ça. [...] Avant d'aller [à l'OBNL], je trouvais ça agréable d'écouter des gens âgés parler de leur vécu. Alors, vous imaginez que, quand je suis tombé sur [l'OBNL], comment j'ai pu être servi à volonté (B<sub>15</sub>).

À la suite du décès de leurs parents ou de leurs beaux-parents, certains d'entre eux vont se sentir interpellés par la mission d'un OBNL de SAD et s'y engager bénévolement pour retrouver ce contact avec des personnes âgées (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245).

– **Vouloir contrer l'isolement que vivent des personnes âgées.** Sensibles à l'isolement que vivent des personnes âgées, notamment à la suite d'une expérience personnelle ou professionnelle, des premiers-nés du bébé-boum vont choisir de donner de leur temps pour lutter contre ce problème social (cf. [Être conscient de l'isolement des personnes âgées](#), p. 167). Interpellés par la mission des OBNL de SAD des aînés, ils s'y engageront.

Certains d'entre eux disent même que, de par leur engagement bénévole dans un OBNL de SAD, ils contribuent à compenser pour une tendance de la société à abandonner les personnes âgées. Ils contribuent à créer ou recréer du lien social, à réinscrire les personnes âgées isolées dans un tissu social qui les soutienne et, par le fait même, à rendre la société plus humaine et inclusive : une société dans laquelle on reconnaît et prend soin des personnes âgées.

[L'OBNL fait] comme le ballant de ça, le pendant, c'est-à-dire qu'il compense un peu pour cette tendance de la société à abandonner leurs vieux, leurs personnes âgées. Alors, moi, c'est ça qui me motive ultimement. Ce n'est pas que je veux absolument qu'on s'occupe de moi quand je vais être vieux, mais tant que je suis capable de faire du bénévolat dans ce sens-là, je vais le faire, parce que je trouve ça injuste. Ces gens-là ont contribué à monter la société dans laquelle on vit, à faire qu'on ait du pain sur la table, qu'on n'ait pas de guerre, qu'on ait des valeurs. Puis, à la fin de leur vie, c'est comme s'ils n'avaient jamais existé, on ne veut plus rien savoir d'eux autres. Ce sont des bâtisseurs de notre société. Moi, je ne suis pas prêt à les abandonner facilement (B<sub>1</sub>).

– **Réaliser une activité sociale valorisante.** Des premiers-nés du bébé-boum vont s'engager bénévolement pour contrer leur propre isolement, tout en réalisant une activité sociale valorisante (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Leur engagement va leur permettre de se

créer un réseau social. Conscients qu'ils vieillissent, ils peuvent espérer que d'autres personnes seront présentes pour eux à leur tour.

On y va tous vers le grand âge. Donc, je crois qu'à quelque part ça nous fait peur de dire : « Mon Dieu, si dans 20 ans, 30 ans, je n'ai plus de famille autour, que je suis seule, j'aurai encore une vie sociale, j'aurai encore besoin de rencontrer des gens, de parler, d'être accompagnée, d'être écoutée et tout ça » (C<sub>5</sub>).

Éduconseil (2010) fait aussi mention de personnes qui considèrent le bénévolat comme un moyen de sortir de l'isolement et de tisser des liens.

– **Se sentir utile.** Des premiers-nés du bébé-boum vont s'engager bénévolement, car ils ont besoin de se sentir utiles (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Leur engagement concourt à une valorisation de soi.

Ça répond au besoin que tu as d'aider les gens, de te sentir utile. Tu as travaillé toute ta vie, tu arrives à un âge où que tu es retraité, parce que bébé-boumeurs, la plupart sont retraités, bien peut-être pas tous, mais [...] tu veux donner ton temps pour rendre, pour accomplir quelque chose, pour aider le monde, je pense. Donc, ça, c'est un gros avantage qu'on a, c'est de se sentir utile (C<sub>3</sub>).

Toutefois, une coordonnatrice est d'avis qu'ils ne doivent pas s'engager bénévolement uniquement pour (re)donner du sens à leur vie.

C'est une richesse énorme pour moi [mon engagement bénévole], mais ce n'est pas que ça qui donne du sens à ma vie. Quand on accueille de nouveaux bénévoles, c'est quelque chose à laquelle je suis très attentive, que ce ne soit pas quelqu'un qui arrive en disant « Je veux être bénévole. Je veux être bénévole. » et qui veut donner, donner pour avoir, recevoir, du sens à sa vie (C<sub>5</sub>).

Cet avis rejoint l'idée exprimée par des premiers-nés du bébé-boum selon laquelle le bénévolat doit demeurer une partie de leur vie et non devenir toute leur vie (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150; [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201). Ainsi, une vigilance s'impose dans le message adressé à la population et visant à promouvoir le bénévolat. Des expressions telles « donner un sens à la vie » ou « donner du sens à votre vie » pourraient être mal interprétées.

De plus, si des personnes vivent des difficultés importantes sur le plan psychosocial, cela peut faire obstacle à leur engagement bénévole et, conséquemment, nuire aux personnes âgées bénéficiant de leur soutien ainsi qu'au bon fonctionnement de l'OBNL dans lequel elles oeuvrent (cf. [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191; [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297).

Des fois, ça va être des bénévoles qui sont seuls aussi parce qu'ils ont une vie plus difficile, ils ont une histoire, des problèmes particuliers. Dans ce cas-là, c'est un petit peu plus compliqué. Si on n'arrive pas à déceler ça au niveau de l'entrevue d'évaluation, au début, bien, c'est... Après, ça peut être complexe dans le fonctionnement de l'organisme (C8).

– **Occuper son temps libre à la retraite.** À la retraite, le temps libre peut devenir prédominant. Pour occuper ce temps libre et sortir de leur quotidien, des premiers-nés du bébé-boum vont se tourner vers le bénévolat.

Je venais de prendre ma retraite. Puis là, j'ai dit : « Je ne peux pas rien faire de ma vie. » Bien, j'ai pris un petit six mois de congé, comme tout le monde fait. Puis, j'ai dit : « Je ne peux pas rien faire du restant de ma vie. C'est impossible. » On a beau faire des voyages, on a beau partir, mais le restant de l'année, il n'est pas complet (B7).

Cela dit, pour des premiers-nés du bébé-boum, il ne s'agit pas que d'une occasion de passer le temps : la raison première est de vouloir aider quelqu'un.

Si tu n'as pas cette flamme-là, d'améliorer le genre humain, restes chez vous. Tu n'es pas obligé. Tu n'es pas payé. C'est autre chose qui va t'animer là-dedans. Mais, tu es mieux d'avoir moins de personnes [dans un OBNL] que d'avoir des gens qui sont là rien que pour passer le temps : ils n'ont pas grand-chose à faire, ça va les désennuyer. Ce n'est pas vrai. Ce n'est pas toi que tu veux désennuyer, tu vas aller aider quelqu'un : peler les pommes de terre, servir à manger, n'importe quoi, lire un livre. Non, il faut que tu sois motivé [...]. Tu ne fais pas ça pour passer le temps (N-B4).

– **Comblent une frustration découlant d'un rendez-vous manqué.** Lorsqu'il était étudiant, un des bénévoles rencontrés a été invité à participer au dîner de Noël d'une des équipes régionales de l'OBNL QC, mais n'a pas pu y assister. Pendant plusieurs années, il a ressenti une certaine frustration due à ce

rendez-vous manqué. Lorsque l'occasion de devenir bénévole pour une autre équipe régionale de cet OBNL s'est présentée à lui, il l'a saisie.

C'est la frustration de ne pas avoir pu assister au dîner de Noël de [l'une des équipes régionales de l'OBNL], alors que mon chum y était allé. Puis, il m'en a conté après. Il m'a tout conté ça. Puis là, j'étais encore plus frustré. [...] Ça n'a pas adonné que j'aie pu y aller. [...] Ça vient de là [mon engagement], de ce rendez-vous manqué, en fait, de magnifique bénévolat. Mais, ce n'est pas grave, je me suis rattrapé depuis et je n'ai plus eu de frustration (B<sub>1</sub>).

D'autres premiers-nés du bébé-boum ont peut-être vécu ou vivent une telle frustration et attendent qu'une occasion d'œuvrer dans un OBNL de SAD des aînés se présente à eux.

#### **7.1.6.2. Facteurs à l'origine de la non-initiation de l'engagement bénévole**

Les facteurs à l'origine de la non-initiation de l'engagement bénévole qui ont été identifiés, à partir du discours des participants et des documents recensés, sont les suivantes :

- **Avoir des préjugés envers le bénévolat auprès de personnes aînées.**

Des premiers-nés du bébé-boum peuvent ne pas être intéressés par le bénévolat auprès des personnes aînées, car ils croient que, tôt ou tard, ce type d'engagement deviendra routinier, non stimulant, usant (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150).

Il y a un côté peut-être routinier aussi à l'implication. [...] L'usure de refaire, parce que d'une certaine façon, ce n'est pas toujours comblant de faire du bénévolat. C'est qu'il y a toujours une certaine habitude qui se crée. [...] Ça se peut que ça devienne lourd. Je regarde juste les personnes âgées, quand elles décident de radoter tout le temps la même affaire [...]. À un moment donné, ça se peut que les personnes soient tannées d'entendre tout le temps la même, même, même histoire. Tu as beau être bénévole, mais c'est épuisant. [...] On veut quelque chose qui soit stimulant (N-B<sub>2</sub>).

- **Éprouver un malaise en présence de personnes aînées.** Des premiers-nés du bébé-boum ne sont pas à l'aise en présence de personnes aînées, car elles sont alors confrontées à leur propre vieillissement et aux réalités pouvant y

être associées (maladie, perte d'autonomie fonctionnelle, isolement, mort et deuil) (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168; [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197). Ils ne sont pas prêts à composer avec ces réalités.

– **Être individualiste ou égoïste.** L'hypothèse de l'individualisme et de l'égoïsme a été soulevée par des participants pour justifier le non-engagement de premiers-nés du bébé-boum.

C'est un peu de l'égoïsme, parce que les gens sont très refermés [sur eux-mêmes]. Les gens font leur petite affaire, puis ils ne s'occupent pas vraiment des autres dans le fond : je, me, moi, m'aime beaucoup. [...] Les gens sont bien dans leur petit cocon, puis ils ne veulent pas déranger leur vie (N-B<sub>3</sub>).

D'autres participants sont plutôt d'avis qu'il serait faux de croire que les premiers-nés du bébé-boum non bénévoles sont forcément des personnes égoïstes.

Je suis sûre qu'il y en a qui sont très égoïstes, mais qu'il y en a qui voudraient s'impliquer, puis qu'ils n'ont pas le temps, ou qui ont un petit-enfant malade, ou qui s'impliquent dans leur famille, ou pour toutes sortes de raisons. Il ne faut pas juger (N-B<sub>4</sub>).

De surcroît, tous les non-bénévoles rencontrés ont accompagné ou accompagnent un proche ou une personne de leur entourage et participent socialement à leur façon. Aussi, comme le soutient cette thèse, différents facteurs (individuels, organisationnels, interrelationnels) peuvent représenter des freins et des leviers à l'engagement bénévole.

– **Avoir besoin de se retrouver.** Des premiers-nés du bébé-boum vont avoir besoin de se retrouver, plutôt que d'offrir du soutien à autrui. Ce besoin peut être ressenti par ceux qui ont occupé un emploi où ils étaient très sollicités ou ceux qui ont vécu une période ou une situation difficile, telle qu'un divorce.

J'ai été séparé, divorcé, puis j'avais besoin de me retrouver, plutôt que de dire : « Je vais donner aux autres avant moi ». C'est pareil comme si je m'étais dit : « Oup, fais attention là. Commence donc par te connaître plus avant d'aller donner chez les autres. » Ça fait partie d'une période de ma vie où ce n'était pas évident. Puis, je suis en train de réaliser que c'est peut-être ça qui ne m'a pas amené au bénévolat

aussi. C'est que j'ai été séparé, divorcé, puis ça m'a comme poqué un peu. Puis, je n'avais pas le goût de m'en aller chez les autres. J'avais plus le goût de me retrouver (N-B<sub>1</sub>).

– **Craindre un désengagement des structures officielles.** Des premiers-nés du bébé-boum craignent qu'un fort engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés cautionne un désengagement des structures officielles, notamment de l'État et du système de santé et de services sociaux, ce qui peut freiner leur propre engagement bénévole.

On dirait que j'ai comme un petit peu la crainte que le bénévolat devienne une forme de désengagement de la part des structures plus officielles. [...] Plus on s'organise, plus on se structure, sur l'aspect bénévole, les dons, la générosité à côté, puis on dirait qu'il y a comme un désengagement des mesures plus formelles dans la société. Remarque, ça ne m'empêcherait pas de faire ça, je ne pense pas que ma contribution peut influencer ou pas, mais c'est comme une façon de regarder ça. [...] C'est sûr qu'il y a de la place pour le bénévolat, mais il ne faut pas qu'il y ait de désengagement non plus des structures comme de soins, comme le CLSC (N-B<sub>2</sub>).

#### 7.1.6.3. Facteurs favorisant la poursuite de l'engagement bénévole

Les facteurs contribuant à la poursuite de l'engagement bénévole qui ont été identifiés, à partir du discours des participants et des documents recensés, sont les suivantes :

– **Aimer son bénévolat, ainsi que ressentir du plaisir et de la satisfaction.** Aimer son bénévolat, avoir le goût de le réaliser et éprouver du plaisir à le faire sont primordiaux pour la poursuite de cet engagement (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). En principe, si les premiers-nés du bébé-boum n'aimaient plus leur engagement bénévole ou n'éprouvaient plus de plaisir à le réaliser, ils le cesseraient. Un glissement se serait alors opéré : le bénévolat ne serait plus un don, un engagement libre et gratuit, mais s'apparenterait davantage à une obligation, un travail (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201).



Comment je pourrais dire ça? Je vais être vulgaire. J'y prends mon pied. J'ai du plaisir, vraiment, j'ai du plaisir. [...] Par contre, dans ce que j'ai fait pour mon [voisin], l'an dernier, au début, c'était correct, mais en dernier, ce n'était plus du plaisir. J'ai trouvé ça contraignant, parce que comme je vous ai expliqué, mon agenda était devenu le sien. Peut-être que, quand tu es dans le soutien à domicile, que ça soit bien clair pour ne pas faire comme moi j'ai fait : à i à a. Tu donnes une demi-journée par semaine, puis c'est le mardi, de telle heure à telle heure. Ou bien, ne pas faire du saute-mouton, comme moi j'ai fait. C'était ma première expérience d'accompagnement (N-B<sub>8</sub>).

Gagnon et ses collaborateurs estiment que « [l]e souci de l'autre va de pair avec un souci de soi, l'engagement doit procurer plaisir et satisfaction personnelle » (Gagnon et al., 2013: 173).

Tout en éprouvant du plaisir à réaliser leur engagement, les bénévoles ont le sentiment de faire plaisir à autrui, ce qui peut constituer une double raison à le poursuivre.

C'est comme faire du bien [le bénévolat], mais pas au sens charitable du terme. C'est comme quelque chose que tu fais un peu spontanément, bien pas spontanément parce qu'on le fait dans une organisation structurée, mais on le fait parce que ça nous fait plaisir, puis on le sait que ça va faire plaisir à quelqu'un d'autre. Des fois, ça va dépasser le plaisir. Des fois, ça peut être quelque chose de plus important pour la personne : d'avoir eu une visite ou que quelqu'un l'ait écouté pendant 15 minutes. Ça peut faire une différence dans sa journée (B<sub>14</sub>).

Sévigny et Castonguay (2013) relèvent aussi que, tout en faisant plaisir aux autres, les bénévoles éprouvent du plaisir à accomplir leur activité.

Or, le plaisir et la satisfaction ressentis ne découleraient pas tant de l'action bénévole en soi, que de l'interaction humaine : des interactions entre les bénévoles et les autres membres de l'OBNL, notamment les personnes âgées (cf. [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363). Pour que l'engagement bénévole puisse perdurer, il doit y avoir un plaisir à être ensemble.

Je le fais, parce que ça me plaît, puis j'aime la relation que j'ai établie, mais bon, si c'est utile tant mieux, mais je ne le fais pas pour ça. Je le fais tout simplement, parce que ça me rend heureux. Comme je vous

dis, je ne pense pas aux retombées sociales. Je ne suis plus à l'époque où je dois avoir un rôle pour aider la société. Je ne suis pas là pour aider [la personne aînée accompagnée]. Je suis là, parce qu'on a établi une relation humaine qui nous plaît à tous les deux et c'est juste pour ça que je le fais (B<sub>16</sub>).

– **Se réaliser à travers le bénévolat, tout en se rendant utile.** Pour des premiers-nés du bébé-boum, éprouver du plaisir à réaliser leur engagement bénévole n'est pas suffisant. Ils ont également besoin de se réaliser, de s'accomplir et de se sentir utiles (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

C'est vraiment quelque chose qu'on n'est pas obligé de faire dans notre vie. Si on n'éprouve pas de plaisir à faire ça, je pense que ce n'est pas trop long qu'on va se diriger vers d'autre chose : un bénévolat qui nous apporte plus ou quelque chose d'autre. [...] Mais, je ne pourrais pas juste faire ça : avoir du plaisir. Il faut qu'il y ait de quoi de plus, que j'apporte quelque chose aux autres (B<sub>11</sub>).

Ils ont besoin de sentir que leur action n'est pas vaine, comme le soulignent également Bénévoles Canada (2018b), ainsi que Dixon et Hientz (2013).

Parfois, un bénévole peut éprouver le besoin de prendre une pause pour prendre du recul, faire le point sur son engagement et se demander s'il a encore quelque chose à apporter à l'OBNL et à ses membres. Dans pareil cas, la poursuite ou la cessation de son engagement dépendra de l'issue de cette réflexion.

À un moment donné, il faut que tu prennes un recul. Quand ça fait longtemps comme ça là, il faut que tu te dises « Bien écoute là, est-ce que j'ai tout donné ce que j'avais à donner? Est-ce que j'ai apporté tout ce que j'avais à apporter? » Puis, quand la réponse, à un moment donné, elle s'en vient non, tu te dis « Bien, tiens, je vais retourner faire un bout encore » (B<sub>7</sub>).

– **Poursuivre son engagement pour les personnes accompagnées.** Des premiers-nés du bébé-boum poursuivent leur engagement pour les personnes aînées, pour que ces dernières soient heureuses, bien encadrées et entourées. Leur accompagnement est la raison d'être de leur engagement.

Les personnes âgées, [...] c'est tout, parce que c'est la raison d'être de mon implication, parce que le reste, c'est secondaire. Si je m'impliquais dans l'organisation, c'est pour aider à développer le mouvement pour que plus de personnes âgées aient des services. Si on ne peut pas le faire, bien, ça ne donne rien, ce qui fait que je me limite à m'occuper de [la personne âgée avec laquelle je suis jumelé], à lui offrir le maximum que je peux lui donner. Le reste, c'est sans importance (B<sub>9</sub>).

Des bénévoles soulignent avoir pris un engagement envers les personnes accompagnées en adhérant à l'OBNL ou en acceptant un jumelage et entendent le respecter (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150; [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191; [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272). S'il y a lieu, les conflits entre les bénévoles ou les autres membres de l'OBNL pourront être relégués au second plan le temps d'une activité pour ne pas que les personnes âgées en soient affectées. De plus, il est arrivé que des bénévoles suppléent le personnel salarié pour assurer le fonctionnement de l'équipe régionale dans laquelle ils oeuvrent et, par le fait même, le soutien apporté aux personnes âgées (cf. [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261).

Outre ces facteurs, différents moyens peuvent contribuer à entretenir et à alimenter la flamme pour l'engagement bénévole, qui peut connaître des hauts et des bas : « Des fois, il faut se botter les trois premières lettres du mot culture, [...] pour se grouiller, pour aider. Ce n'est pas toujours facile » (B<sub>2</sub>). Il peut s'agir d'effectuer des lectures, de réaliser plusieurs activités au sein de l'OBNL ou de se remémorer des moments vécus avec les personnes âgées accompagnées. Un bénévole fait en ce sens une analogie entre l'engagement bénévole et une vie de couple. Une banque de petits bonheurs ou de souvenirs peut aider à traverser des difficultés.

C'est comme dans un couple, il faut alimenter, il faut mettre une attisée, il faut se le dire qu'on s'aime. Puis, il faut, tous les petits bonheurs, les attraper au vol. [...] On va se faire une banque de petits bonheurs qui fait que, quand viendront les coups durs, on sort les petits bonheurs, ou les souvenirs qui nous ont plus plu (B<sub>2</sub>).

La vie associative – les moments de joie passés avec les autres membres de l'OBNL s'avérant des moments de récompense – peut favoriser la poursuite de l'engagement bénévole. La personnalité ou l'attitude des bénévoles y jouent également un rôle. Être un combattant ou posséder une capacité d'adaptation et de résilience aide à surmonter et à relativiser les difficultés vécues dans le cadre de l'engagement bénévole.

Des moments durs, oui, j'en ai connu. Ce n'était pas agréable partout. C'était démobilisant. Puis, tu n'as plus le goût de ne faire rien, sauf si tu es un *fighter* : d'essayer de renverser la vapeur [...]. Mais, je n'ai pas tellement eu d'échecs dans ça. Les difficultés arrivent, puis il me semble, de mémoire, j'ai toujours pas mal réussi à passer à travers. J'ai peut-être abandonné des choses aussi. Je ne le sais pas. Je ne m'en souviens pas (N-B<sub>9</sub>).

#### 7.1.6.4. Facteurs entraînant la cessation de l'engagement bénévole

Les facteurs entraînant la cessation de l'engagement bénévole qui ont été identifiés, à partir du discours des participants et des documents recensés, sont les suivantes :

- **Avoir comblé un besoin.** Initialement, un premier-né du bébé-boum peut s'être engagé bénévolement pour combler un besoin, par exemple, recréer un contact avec une nouvelle personne aînée à la suite du décès de ses parents ou de ses beaux-parents. Au bout d'un moment, ce besoin peut avoir été comblé. Désirant passer à autre chose, il cessera son engagement bénévole.

Pourquoi je n'ai pas continué? On dirait que c'était là pour combler quelque chose. Ma mère était décédée. J'ai trouvé ça tellement difficile qu'on dirait que ça [ce bénévolat], ç'a comme aidé. Dans le fond, elle [la personne que j'accompagnais] était à peu près du même groupe d'âge que ma mère. [...] Ç'a comme comblé le temps d'un deux, trois ans. Après ça, je me sentais bien. [...] Il arrive d'autres activités. [...] On s'embarque dans autre chose (N-B<sub>2</sub>).

- **Considérer avoir suffisamment donné.** Un premier-né du bébé-boum réalisant un engagement bénévole peut juger, après quelques ou plusieurs

années, qu'il a suffisamment donné et mettre un terme à son engagement, temporairement ou définitivement, au profit d'autres activités.

Peut-être qu'à un moment on dit : « C'est bon. Ça suffit. » [...] Je suis ravie. C'est vraiment une richesse dans ma vie [mon engagement bénévole], puis ça m'a apporté des choses auxquelles je ne m'attendais pas, [...] mais je me dis que peut-être que dans cinq ans ou 10 ans, je dirai : « Bon, bien, ça suffit. J'ai envie de faire autre chose ou je suis moins disponible ou je suis fatiguée. » (C<sub>5</sub>).

C'est effectivement le cas pour des participants au programme *Trouver sa voie à la retraite*, qui, au moment où ils y participaient, avaient décidé de prendre une pause du bénévolat (Carbonneau et al., 2014).

– **Être moins intéressé par son bénévolat, en raison du départ d'autres bénévoles ou de son (sa) conjoint(e) bénévole, ou d'une séparation.**

Connaître une personne de notre entourage ou une connaissance qui fait du bénévolat dans un OBNL de SAD des aînés peut amener un premier-né du bébé-boum à initier ce type d'engagement, ainsi que faciliter son intégration et la réalisation de son ou de ses activité(s) (cf. [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163). Par contre, lorsque d'autres bénévoles de l'OBNL, voire son conjoint ou sa conjoint(e), cessent leur engagement, l'intérêt à poursuivre son engagement peut s'amoinrir. Aussi, la rupture d'un couple, lorsque les deux personnes font du bénévolat au sein du même OBNL, peut entraîner la cessation de l'engagement de l'un d'eux.

La [personne aînée] que j'ai dans le moment, c'était mon ex qui l'avait. [...] Quand nous nous sommes laissés, moi puis mon amie en question, elle a délaissé la [personne aînée qu'elle accompagnait]. Elle y allait de moins en moins (B<sub>5</sub>).

Haski-Leventhal et Bargal (2008) mentionnent également que le départ d'autres bénévoles peut affecter la poursuite de l'engagement de ceux qui restent.

– **Sentir que tout retombe toujours sur nos épaules.** Un sentiment de lourdeur et d'épuisement peut conduire des bénévoles à cesser leur engagement (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201).

Certains [des gens avec qui je jouais à la pétanque] m'ont raconté qu'ils sont allés dans certains organismes [...]. Puis là, ils réalisaient eux autres aussi que ça ne finissait plus de demander un service pour ci, puis un service pour ça. Voilà, c'est peut-être pour ça. Je comprends les organismes pour le soutien à domicile. [...] C'est vrai qu'ils manquent de bénévoles. Donc, tout retombe sur les épaules des mêmes bénévoles, mais ça devient lourd à porter (N-B<sub>8</sub>).

Pour Thibault et ses collaborateurs (2011), les problèmes de recrutement et de fidélisation que vivent les OBNL ne sont pas étrangers à ce phénomène du TLM (toujours les mêmes).

Ces divers facteurs, qui peuvent être à l'origine de l'initiation de l'engagement bénévole ou de sa non-initiation et qui conduisent à sa poursuite ou à sa cessation, rejoignent d'autres facteurs traités plus en profondeur dans d'autres sections (ex. : [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163; [Être conscient de l'isolement de personnes âgées](#), p. 167; [Définir le bénévolat](#), p. 150; [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201; [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Aussi, parmi les facteurs identifiés, certains d'entre eux peuvent se recouper (ex. : [Réaliser une activité sociale valorisante](#), p. 179; [Se sentir utile](#), p. 180; [Occuper son temps libre à la retraite](#), p. 181). De plus, ils ne sont pas forcément spécifiques aux premiers-nés du bébé-boum. Il n'est pas exclu qu'ils puissent être communs à des personnes faisant partie d'autres générations oeuvrant dans un OBNL de SAD des aînés. Il est à souligner que des premiers-nés du bébé-boum affirment ignorer pour quelle(s) raison(s) ils se sont engagés bénévolement et poursuivent cet engagement. Avant l'entrevue réalisée avec eux, ils n'y avaient jamais vraiment réfléchi.

Je me disais : « Pourquoi je fais du bénévolat? C'est quoi l'affaire? Qu'est-ce qui m'incite à faire du bénévolat? » Je me suis posé la question. Ça m'a questionné cette maudite affaire-là. Je me disais : « Je n'ai jamais vraiment pensé à ça pourquoi je faisais du bénévolat. Tiens, je vais essayer de lui dire quelque chose d'intelligent à cette fille-là, pour bonifier sa thèse. » Je suis arrivé à la conclusion que c'est parce que je me faisais plaisir à le faire, parce que j'avais besoin, moralement, de faire quelque chose qui va dans ce sens-là. J'allais

chercher une satisfaction personnelle à faire cette affaire-là. Sinon, quel intérêt j'aurais à faire du bénévolat? Je ne sais pas (N-B<sub>9</sub>).

Or, est-il réellement possible d'identifier précisément tous les facteurs pour lesquels des personnes s'intéressent à l'engagement bénévole dans un domaine particulier, en initient un et, le cas échéant, le poursuivent? Godbout (2007) estime que l'engagement bénévole est un don libre et gratuit qui repose sur l'incertitude et la confiance. Pour lui, il n'est donc ni possible ni même souhaitable de parvenir à une telle connaissance.

Toutefois, considérant que ces facteurs influencent l'engagement bénévole et qu'elles se dégagent du discours des participants à l'étude et des documents recensés, l'identification et une meilleure compréhension de ceux-ci apparaissent pertinentes. Même s'il ne s'agit pas de l'objectif premier de cette thèse, cette dernière ajoute à l'état des connaissances actuel sur les facteurs à l'origine de l'initiation (ou de la non-initiation) de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés et qui conduisent à sa poursuite (ou à sa cessation). En outre, les facteurs pour lesquels des personnes n'initient pas ou cessent un engagement bénévole sont peu documentés dans les écrits scientifiques (Willems & Dury, 2017).

#### **7.1.7. Avoir la santé et les capacités**

L'engagement bénévole est influencé par la santé (physique ou mentale) et les capacités (physiques ou cognitives) des premiers-nés du bébé-boum. La santé et les capacités, tant objectives que subjectives, peuvent influencer l'engagement : une personne donne ce qu'elle peut ou considère pouvoir donner (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201).

De me rendre compte que j'étais capable de le faire, parce que, comme on dit toujours, il y a beaucoup de personnes de demandées, mais peu d'élues. [...] Mais moi, j'ai dit : « C'est fait pour moi, ça, ce domaine-là » (B<sub>15</sub>).

Par méconnaissance ou en raison de ses référents, une personne peut concevoir le bénévolat, ou du moins certains types d'activité bénévole, comme quelque

chose d'inaccessible et estimer qu'elle n'est pas capable de prendre un tel engagement (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150; [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163).

Le monsieur [...], il est [bénévole à un OBNL venant en aide aux personnes vivant une situation difficile]. [...] Il a fait 19 ans là. Puis, lui, ça faisait partie de sa vie, mais je le regardais aller, il aimait ça, mais moi, je n'étais pas capable d'embarquer là-dedans. Je ne sais pas si je ne me sentais pas suffisamment fort pour le faire. Je ne sais pas si, inconsciemment, il y avait une peur de l'engagement (N-B<sub>1</sub>).

Pourtant, chaque personne est différente, arrive avec son propre bagage et a quelque chose à apporter à un OBNL.

[Une autre bénévole] me disait : « Moi, tout ce que tu fais, je ne pourrais pas le faire. » Elle, elle aimait mieux aller voir quelqu'un tout seul, même s'il est aveugle, sourd, muet. Puis, moi, je ne serais pas capable. Non, je ne pourrais pas. Une chance que [tel intervenant] disait toujours : « On a besoin de toutes sortes de monde. » (B<sub>13</sub>).

Par ailleurs, un bénévole (potentiel) peut vivre une situation qui l'affecte de façon importante sur le plan psychosocial (ex. : dépression, séparation, divorce ou problème financier) et, par conséquent, fait obstacle à l'initiation ou à la poursuite de son engagement bénévole (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297).

Il y a deux ans, j'ai été malade. J'ai fait une dépression, majeure, qui a duré à peu près neuf mois. J'ai eu la chance d'en sortir. Je ne l'ai pas trouvé drôle pantoute. Pendant cette année-là, bien à un moment je n'étais plus capable d'aller [faire mon bénévolat], je n'étais plus capable. [...] Toutes mes activités, je les ai lâchées, je n'étais pas capable. J'avais de la misère à sortir d'ici, j'avais peur, j'étais craintif. J'allais [à l'épicerie], puis je changeais de parcours, parce que je ne voulais pas rencontrer des gens que je connaissais, qui habitaient dans ce coin-là. En tout cas, ça a été l'enfer. J'avais de la misère à conduire ma voiture (N-B<sub>9</sub>).

Des participants sont d'avis que jumeler un bénévole vivant une telle situation avec une personne aînée, elle-même en situation de vulnérabilité, pourrait mettre les deux parties en difficulté et renforcer leur fragilité.

On peut refuser [une personne] aussi si on se rend compte que, notre mission, ce n'est pas vraiment ce qui est approprié pour elle ou qu'elle est à un stade, elle aimerait un jumelage, elle aimerait être en lien avec une personne âgée, mais ça la touche vraiment à un certain point où le premier entretien elle éclate en sanglots. Nous, on considère que ce



n'est pas une personne vraiment appropriée pour aller visiter une personne âgée. [...] Donc, on ne ferme pas toujours la porte comme « Non, vous n'êtes pas fait pour ça », non. Puis, pour certains, si on se rend compte qu'ils ne sont pas vraiment prêts, on peut leur dire « Contactez-nous quand vous aurez passé cette étape de votre vie. On évaluera par la suite. » (C<sub>2</sub>).

Leur santé et les incapacités, liées à leur vieillissement ou à un accident, ou celles de leurs proches ont été évoquées par plusieurs premiers-nés du bébé-boum comme le principal facteur qui pourrait les faire diminuer ou cesser leur engagement bénévole. Malgré cela, des bénévoles affirment avoir pris un engagement envers une personne aînée – l'accompagner jusqu'à la fin de sa vie – qu'ils entendent respecter.

Ce serait un problème de santé majeur que j'aurais ou d'un membre de ma famille qui ferait que j'aurais vraiment plus de disponibilité, mais en même temps, j'aurais de la misère à laisser [le monsieur que j'accompagne]. Même si j'allais moins le voir, j'aurais toujours un lien avec lui. J'aurais de la difficulté. Si je n'ai plus la capacité, c'est autre chose, mais si c'est un de mes petits-enfants qui a une maladie grave ou que je dois supporter beaucoup, peut-être que j'espacerais, mais je pense que j'aurais de la misère à laisser tomber complètement. Bien, on ne le sait pas là ce qui peut arriver, mais j'aurais de la difficulté (B<sub>10</sub>).

Honorer un engagement apparaît tout aussi important pour des non-bénévoles, ce qui laisse croire à un trait commun chez les premiers-nés du bébé-boum (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150).

Quand tu t'engages dans du bénévolat, quand tu t'engages dans quelque chose, entre guillemets, tu le fais, tu donnes ta parole. Moi, j'ai une parole, je respecte ma parole. Je ne changerai pas d'idée comme de chemise. [...] Si tu le fais ton bénévolat, si t'acceptes d'en faire, il faut que tu le fasses jusqu'au bout, à moins d'être malade ou quelque chose comme ça (N-B<sub>3</sub>).

Des bénévoles sont effectivement amenés à diminuer ou à cesser des activités, en raison d'un problème de santé ou d'incapacités liées à leur vieillissement.

Malheureusement, j'ai des problèmes d'équilibre. J'ai été obligé récemment de mettre un terme, temporairement disons, [à mon bénévolat] [...] Parce que d'aller dans les autobus, puis dans les métros, puis tout ça, ce n'est pas... Des fois, on a à aider une vieille

personne à se lever, ce qui fait que j'aime autant pas... pour la prudence de la personne (B<sub>17</sub>).

S'ils sont isolés socialement, ils peuvent avoir besoin d'être accompagnés à leur tour, ce qui demande aux membres de l'OBNL de faire preuve de diplomatie.

Il y en a [des bénévoles] où il y a eu tout un travail d'accompagnement, qui sont devenus eux-mêmes personnes accompagnées. [...] Au début, on les met bénévole d'honneur. Puis, un petit peu à la fois, ils participent aux activités en tant que personnes accompagnées. Après, c'est administratif, ils changent de grille : ils ne sont plus dans la grille bénévoles, ils sont dans la grille personnes accompagnées, mais on essaie de le faire avec diplomatie (C<sub>7</sub>).

D'autres études mentionnent l'influence de la santé et des capacités sur l'engagement bénévole et la participation sociale en général (Dury et al., 2015; Sirven & Debrand, 2013; Willems & Dury, 2017). Entre autres, Sinha (2015) rapporte qu'au Canada 43% des non-bénévoles âgés 55 ans ou plus invoquent des problèmes de santé pour justifier leur non-engagement, ce qui correspond à une proportion deux fois plus élevée que chez ceux âgés de 35 à 54 ans (18%) et quatre fois plus élevée que chez ceux de moins de 35 ans (10%). L'incapacité physique, à elle seule, représente un frein à l'engagement bénévole pour 64% des non-bénévoles âgés de 75 ans ou plus.

Les personnes âgées ayant des incapacités ou un problème de santé mentale se sentent ou sont souvent exclues de plusieurs milieux de participation sociale, tels les OBNL (Aubin & Dallaire, 2018; France Bénévolat, 2016; IVPSA, 2018a; Raymond et al., 2018). Les obstacles à leur inclusion dans ces milieux peuvent être environnementaux (ex. : non-accès physique) ou symboliques (ex. : préjugés) (France Bénévolat, 2016; Raymond et al., 2018; Raymond & Grenier, 2016). Or, lorsqu'elles osent faire des demandes d'accommodements en ce sens, ces dernières sont dans bien des cas rejetées ou sous-évaluées, rendant leur participation impossible (Raymond et al., 2018; Raymond & Grenier, 2016).

### 7.1.8. Disposer de ressources

Disposer de certaines ressources, financières et matérielles, influence l'engagement bénévole. Bien que ce dernier soit gratuit, il engendre tout de même des dépenses que les premiers-nés du bébé-boum doivent être en mesure d'assumer si elles ne sont pas remboursées par l'OBNL. Il peut s'agir, par exemple, de frais de déplacement associés à la réalisation de l'activité bénévole : utilisation de sa voiture ou du transport en commun, restauration, etc.

Si j'étais sur l'aide sociale, mettons que j'avais 40 ans puis que j'étais sur l'aide sociale, je ne me sentirais pas à l'aise d'aller faire du bénévolat. C'est bizarre. [...] Je me dis « Il faut avoir les moyens, dans tous les domaines, de faire du bénévolat. », mais comme on dit aussi, ce n'est pas fait pour tout le monde (B<sub>15</sub>).

Tous les premiers-nés du bébé-boum ne bénéficient pas d'une retraite dorée. Un peu plus de la moitié (52%) de ceux ayant participé à cette étude ont rapporté que leur ménage dispose d'un revenu annuel brut inférieur à 50 000\$. Les coûts associés au bénévolat peuvent alors représenter un réel obstacle à ce type d'engagement. Sinha (2015) rapporte que c'est le cas pour 18% des non-bénévoles canadiens. D'autres études soulignent que les coûts associés au bénévolat, qui ne sont pas assumés par les OBNL, peuvent représenter un frein à ce type d'engagement bénévole (Gonzales et al., 2015; Raymond et al., 2012; RABQ, 2010b).

Aussi, posséder une voiture et, dans le cas contraire, se déplacer à pied, à vélo ou en transport en commun influence le type d'activité bénévole réalisé, de même que le jumelage d'un bénévole avec une personne aînée (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282; [Jumeler une personne aînée avec un bénévole](#), p. 302). Initialement, lors d'un jumelage, la distance à parcourir pour se rendre au domicile de la personne aînée est prise en compte. Ensuite, si le bénévole ou la personne aînée déménage, la distance à parcourir peut entraîner la cessation de l'accompagnement, voire de l'engagement bénévole.

J'avais dit [à la personne que j'accompagne] « Oui, vous pouvez déménager, mais en allez-vous pas à... », parce que moi je suis en

autobus ou à pied, « Sinon, ça va être fini drette là. Je ne pourrai plus. Ils vont sûrement vous trouver quelqu'un d'autre pour être jumelé » (B<sub>8</sub>).

Pour des bénévoles, notamment ceux qui habitent en milieu rural, leur engagement serait sérieusement compromis s'ils n'étaient plus capables de conduire une voiture ou aptes à le faire.

Si je devenais diminué ou si je perdais mon permis de conduire, moi, je reste à la campagne, ça serait fini [...], parce que je serais à la merci de n'importe qui pour venir me chercher, puis tout ça. [...] Ça serait trop compliqué (B<sub>5</sub>).

Levasseur et ses collaborateurs (2015), ainsi que Pristavec (2016) observent que posséder un permis de conduire est associé à une plus grande participation sociale que ce soit en milieux métropolitain, urbain ou rural. Chez les aînés comme chez les autres personnes en âge de conduire, l'automobile joue un rôle clé dans la mobilité quotidienne (Negron-Poblete & Séguin, 2018; Secrétariat aux aînés du MF & MSSS, 2018).

Par contre, se déplacer en voiture n'est pas exempt d'inconvénients. Il peut être difficile de trouver un stationnement à proximité de l'OBNL ou du domicile de la personne aînée accompagnée.

Tu arrives avec deux [personnes aînées], disons que tu viens dîner [à l'OBNL], [...] tu es obligé de venir descendre les personnes ici. Puis là, il faut qu'il y ait quelqu'un à l'accueil pour reprendre les [personnes aînées] que tu laisses là, parce que tu dois aller stationner ton auto à quelque part. Heille, mais tu peux faire deux fois le tour. J'aurais des crocs en arrivant ici. [...] Ça, ça en est un gros inconvénient, je suis certaine. Ce qui fait que, la majorité, on n'a pas d'auto pour faire du bénévolat. Il y en a qui font du bénévolat, qui visitent des gens, en autobus (B<sub>13</sub>).

Des premiers-nés du bébé-boum choisissent de ne pas avoir de voiture ou de la délaisser au moment de la retraite, en raison notamment des frais associés ou de difficultés de stationnement. Corollairement, l'OBNL QC<sub>3</sub> éprouve des difficultés à recruter des chauffeurs-accompagnateurs. Pour pallier ce problème, cette équipe régionale met une voiture à la disposition de bénévoles.

### 7.1.9. Faire face au vieillissement et aux réalités associées

L'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés représente, pour les premiers-nés du bébé-boum, un miroir, un reflet d'un futur non si lointain. Ce type d'engagement les confronte au vieillissement ainsi qu'aux réalités pouvant y être associées, soit la maladie, la perte d'autonomie fonctionnelle, l'isolement, la mort et le deuil.

C'est parce que ça nous reflète une réalité qui est très difficile. [...] Une personne âgée, elle s'en va, je veux dire, elle va mourir. [...] Ce n'est pas une réalité qui est facile. [...] Mon mari va avoir 70 [ans], lui. Il est plus personne âgée que moi, je trouve, mais on n'aime pas nécessairement voir ça, la personne âgée, parce que ça nous reflète ce qu'on va être. Est-ce que nous aussi on va avoir des problèmes de santé, de troubles cognitifs? On ne le sait pas, peut-être. C'est difficile de penser que nous aussi on va être en perte d'autonomie à un moment donné, peut-être pas, parce qu'on peut prendre les moyens, faire de l'exercice, bien s'alimenter, tout ça, mais ça nous montre une réalité qui peut être la nôtre dans un moyen terme, dans le fond. Je pense que c'est là que c'est moins populaire [comme bénévolat] et encore moins si les personnes ont beaucoup beaucoup de déficits, beaucoup de perte d'autonomie (B<sub>10</sub>).

Pour des premiers-nés du bébé-boum, ce reflet est rebutant, notamment car ces réalités s'avèrent anxiogènes.

Je me suis toujours senti jeune. Puis, il y a deux mois et demi, trois mois, j'ai été invité pour une réunion des anciens, ceux qui étaient encore vivants. [...] Quand je suis arrivé là, c'était des gens que je n'avais pas vus depuis 30 ans, même 40 ans. J'ai eu un choc, ok, mais un choc là. J'ai dit : « C'est quoi toutes ces vieilles personnes-là qui sont devant moi? » Je me suis rendu compte que j'étais aussi vieux qu'elles. Physiquement, c'est ça, je ressemble à ça. J'ai freaké complètement. Alors, pour te dire que je ne me suis jamais senti vieux. Je ne me suis jamais senti comme vivre avec du monde du CLSC. Je me suis toujours senti... Heille, j'ai un chandail des Rolling Stones sur le dos. Dans ma tête, je suis jeune, sauf que physiquement je suis vieux, c'est certain. Est-ce que c'est un refus de vieillir, de ne pas aller dans ces choses-là? Je ne le sais pas, mais ça ne me concerne pas ça, pas du tout (N-B<sub>9</sub>).

Accompagner une personne aînée – qui est, de leur point de vue, malade ou lourdement hypothéquée physiquement ou cognitivement – est envisagé comme une expérience qui serait trop éprouvante.

Tout ce qui concerne les personnes malades, j'ai de la misère avec ça. Je ferais sûrement l'effort d'aider quelqu'un, mais je reviendrais à la maison, puis ça me prendrait peut-être une demi-heure, une heure, à décompresser, de me dire : « Arrête d'y penser. » Il me semble que ça me bouleverse. Je n'aime pas ça, je ne me sens pas bien là-dedans, je me sens comme privilégiée par rapport à cette personne-là. On dirait qu'on n'aime pas ça (N-B<sub>6</sub>).

« Se voir à la place de [personnes] très âgé[e]s leur résulte insoutenable et les emplit d'angoisse, comme si le déni du vieillissement avec incapacités résultait de cette ancienne idée d'éternelle jeunesse, *hakouna matata* (sans problème et sans souci) » (Olazabal, 2009: 252, italique de l'auteur). À cet égard, Séguin, Billette et Marier affirment que le vieillissement demeure « encore aujourd'hui fréquemment associés à des représentations négatives, à des idées toutes faites qui persistent dans le temps, à un point tel que la négation ou la lutte au vieillissement est une tendance répandue et fait partie du discours quotidien » (2018: 7).

Pourtant, des premiers-nés du bébé-boum de l'étude ont, par le passé, accompagné un proche ou une personne de leur entourage en fin de vie. Il aurait alors été envisageable que connaître une telle expérience d'accompagnement contribue à diminuer ce malaise ressenti en présence de personnes âgées, mais ce ne serait pas le cas.

Oh! Ça ne s'atténue pas pantoute [ce malaise]. À toutes les fois que j'ai accompagné mes amis qui ont le cancer à l'hôpital, [...] le cœur m'arrachait. J'avais de la misère. Je n'aime pas la souffrance. Je n'aime pas aller visiter des gens à l'hôpital, à moins que je sois obligé de le faire, mais je n'aime pas ça (N-B<sub>9</sub>).

Bonvalet et ses collaborateurs (2015) soulignent que les premiers-nés du bébé-boum se retrouvent devant une situation inédite dans l'histoire : le recul de la mort et le développement du grand âge sur le plan sociétal. Ils font partie des « premières générations à conserver leur statut d'enfant jusqu'à l'âge de 60, voire 70 ans » (Bonvalet et al., 2015: Conclusion, Les baby-boomers au seuil de la vieillesse : une génération pivot). Ils ne se sentent pas « vraiment vieux » et ne s'identifient pas à la catégorie des personnes âgées (Vannienwenhove, 2009).

Pourtant, ils en font objectivement partie. Se refuser à admettre qu'ils sont vieux leur permet d'établir une continuité avec leur passé et de se projeter dans l'avenir (Caradec, 2003).

Pour d'autres premiers-nés du bébé-boum, réaliser ce type d'activité bénévole est une occasion de se préparer, d'accepter et de s'adapter à ces réalités.

Les bénévoles aussi, on vieillit, ce qui fait qu'on n'est pas si loin de ça. Ça permet de se préparer, d'accepter, puis de s'adapter. C'est comme un miroir, de dire « Bien regarde, c'est là que tu t'en vas là. » Peut-être pas au même endroit, puis peut-être pas dans les mêmes conditions, mais ça va être nous autres les personnes âgées, les vraies vieilles. Là, je dis que je suis une fausse vieille, mais à un moment donné, je vais être une vraie vieille aussi (B<sub>3</sub>).

De surcroît, lorsque les premiers-nés du bébé-boum sont isolés socialement, il peut être avantageux de s'engager bénévolement dans un OBNL de SAD des aînés. D'une part, ils font désormais partie d'un groupe. D'autre part, s'ils ont besoin à leur tour du soutien des membres de l'OBNL, ils savent qu'ils seront bien entourés.

Je verrais que c'est même quelque chose qui pourrait peut-être les attirer, parce qu'en réalité madame X qui a 60 ans, qui est toute seule et puis qui sait qui va vieillir toute seule, elle connaît l'organisme, s'implique, voit comment on traite les [personnes âgées], voit comment les bénévoles sont traités. Et si, à 75 ans, elle n'a plus la force, je dis bien si elle n'a plus la force parce qu'on a des bénévoles de 89 ans, [...] qu'elle est obligée de cesser son jumelage et qu'elle répond aux critères [d'accompagnement de l'OBNL], [...] pour elle, ça va être un avantage, parce qu'elle va connaître son groupe, puis elle sait qu'elle va être bien traitée, qu'elle va pouvoir avoir des activités, qu'elle va pouvoir vivre un petit peu des jours plus intéressants que si elle était toute seule dans son appartement ou dans sa chambre de résidence ou peu importe (C<sub>3</sub>).

Sévigny et Castonguay (2013) mentionnent que le bénévolat peut être un moyen, aussi bien pour les personnes âgées accompagnées que les bénévoles, de s'adapter aux changements qui surviennent dans leur vie.

Par ailleurs, même si des bénévoles aiment les personnes âgées, sont attirées par elles et recherchent le type d'expériences que leur procure leur engagement,

ils ne sont pas nécessairement prêts à accompagner une personne qui est en fin de vie ou qui présente des déficits cognitifs.

Je n'aurais pas pu accompagner quelqu'un qui aurait développé une maladie d'Alzheimer avec des déficits cognitifs progressifs et que, la relation humaine, je ne l'aurais pas sentie assez satisfaisante pour moi. Voyez-vous? C'est peut-être un réflexe un peu égoïste de ma part, parce que je me dis « Je fais une activité bénévole, mais il faut que ça me plaise aussi ». Si ça ne me plaît pas... Il ne faut pas que ce soit une contrainte, ou vivre avec quelqu'un qui aurait eu un déficit cognitif, le rencontrer puis voir son dépérissement progressif et à être réduit juste à serrer sa main, je n'aurais pas été capable. Ça, ç'aurait été trop exigeant pour moi (B<sub>16</sub>).

Les formations offertes par l'OBNL (ex. : sur l'accompagnement de personnes ayant des incapacités ou des déficits cognitifs, ou de personnes étant en fin de vie) peuvent permettre de dissiper certaines inquiétudes (cf. [Offrir de la formation](#), p. 307). Elles démystifient et dédramatisent ces réalités. *Ipso facto*, les formations aident les bénévoles à composer avec ces réalités, comme le soutiennent également Cailler et ses collaborateurs (2013), ainsi que Claxton-Oldfield, Crain et Claxton-Oldfield (2007). Cela dit, encore faut-il que les personnes acceptent de les suivre.

Il y a des périodes de formation. Comme dernièrement, il y en avait une sur l'accompagnement en fin de vie. Je n'étais pas prête. Je ne suis pas prête à... non. Je ne sais pas. Dans ma tête, je ne suis pas prête à ça. J'ai de la misère avec ça un peu (B<sub>8</sub>).

Des expériences personnelles, professionnelles ou bénévoles et la relation qui se développe avec les personnes âgées peuvent aussi aider les bénévoles à les accompagner malgré l'apparition de déficits cognitifs ou l'arrivée de la fin de vie (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363).

Je n'ai pas donné mon nom pour faire juste du palliatif, par exemple. [...] Ce serait juste ça là, assister des mourants, non, je ne me sentirais pas prête, mais accompagner une personne que tu as suivie pendant X temps, tu l'accompagnes jusqu'à sa mort, c'est correct, parce qu'on la connaît, on crée un lien avec elle (B<sub>6</sub>).

De plus, l'attitude des bénévoles peut faire une différence dans des situations plus difficiles (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168). Parfois, il vaut mieux les prendre avec un grain de sel ou en rire.



J'avais une madame [...]. J'allais la voir des fois. Puis, elle disait : « Qu'est-ce que tu fais ici? Je ne te connais pas. » « Ah, non ! Bien, pourtant on s'est vu la semaine passée, puis on a jaser. » « Non! Je ne veux plus que tu reviennes. Va-t'en. » Je partais. Je m'en allais dans le corridor. Puis là, je riais, parce que [...] cette journée-là, ce n'était pas long. Les infirmières disaient : « Tu t'es fait avancer, hein. » « Bien oui, mais ce n'est pas grave. » Je revenais la semaine d'après. Elle ne se souvenait pas que j'étais venue la voir. Elle ne se souvenait pas qu'elle m'avait mise dehors (B7).

#### **7.1.10. Prendre conscience de ses limites et les respecter**

Il importe que les bénévoles prennent conscience de leurs limites et les respectent. Dire non n'est pas nécessairement facile pour eux. De l'avis d'une bénévole, il est pourtant de leur responsabilité de signaler leurs limites ou leurs insatisfactions aux membres de l'OBNL dans lequel ils oeuvrent (ex. : autres bénévoles, employés salariés, responsables bénévoles, personnes âgées).

Il faut le dire. Je pense qu'on a notre part dans ça. Moi, c'est arrivé une fois, justement, parce que j'ai dit que je ne pouvais plus transporter des personnes avec des marchettes. À un moment donné, il y a eu un malentendu : on m'avait cédulée pour une activité avec trois personnes, dont deux [avec des] marchettes. Alors, j'ai refusé. C'est sûr que ça dérange, mais moi, je me suis choisie à ce moment-là. [...] L'erreur est humaine. Puis, on fonctionne avec des personnes humaines. S'il y a quelque chose qui ne nous convient pas, bien il faut le dire. Puis, si on ne peut vraiment pas, il faut dire non, parce que c'est notre responsabilité ça. Une personne qui se plaint de ci, de ça, bien, dit non (B3).

D'une part, une personne peut être amenée à mettre et à respecter ses limites sur le plan de son engagement bénévole (ex. : intensité, activités réalisées). Au départ, les bénévoles doivent accepter de réaliser une activité qui leur plaît vraiment et non uniquement pour aider ou faire plaisir aux membres de l'OBNL (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174). Aussi, dans le cadre de l'activité bénévole, les personnes âgées accompagnées peuvent adresser des demandes aux bénévoles à la limite des frontières de leur rôle ou qui les dépassent (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272).

Aller à la banque, aller à la pharmacie, ce n'est pas notre rôle ça. On le fait, oui, si on veut le faire, mais ce n'est pas notre rôle de faire ça. Il

ne faut pas qu'ils nous prennent pour leurs commissionnaires. Puis, ils ont tendance à [le] faire. [...] « J'aurais des commissions à faire chez Walmart, puis tout ça. » « Non, Madame, ce n'est pas mon rôle de faire ça. » Mais, par contre, si tu veux leur faire plaisir, puis tu veux y aller pareil, rien ne t'empêche d'y aller, mais ce n'est pas ton rôle premier. Ton rôle premier, c'est de les sortir de leur isolement, de les sortir de leur résidence, puis tout, leur faire prendre l'air, mais pas faire leurs commissions (B<sub>5</sub>).

Même si les demandes sont à la frontière de leur rôle ou les dépassent, les bénévoles acceptent parfois de les satisfaire pour faire plaisir à la personne aînée ou aux autres membres de l'OBNL, ou par méconnaissance de leur rôle.

À un moment donné, je me suis rendu compte là, non. J'ai réagi. Je lui ai expliqué [à la personne aînée]. Avant de prendre position, j'avais téléphoné à l'association. J'ai dit : « Là, vous allez m'expliquer. Peut-être que je ne comprends pas mon vrai rôle, mais d'après moi, je ne suis pas correct. » Puis, ça ne m'intéresse pas non plus de faire ça, parce que c'était comme [bénévole] égale épicerie, épicerie. Je ne me sentais pas utile. Elle [la personne aînée], elle trouvait que j'étais utile, parce que c'était son moyen de transport. Je pouvais partir une partie de l'après-midi avec elle : aller à l'épicerie, aller magasiner pour les autres petites commissions. Puis là, je revenais, je l'aidais à monter son épicerie, ses commissions, « Bonjour. », l'après-midi est fini. Je ne me sentais vraiment pas utile. Je me disais : « Ah, ce n'est pas ça certain. » (B<sub>6</sub>).

La timidité, notamment dans un contexte d'accompagnement, peut les empêcher de poser leurs limites.

J'ai connu l'impolie que ma blonde avait. Je lui ai dit : « Madame, vous allez rester chez vous pendant trois semaines. Vous allez voir que vous allez vous ennuyer de moi. Quand je vais venir vous chercher, vous allez être assez contente, vous ne chialerez pas. » Moi, je lui aurais dit, mais ma blonde était trop gênée. Elle ne lui a pas dit, mais elle l'a laissée, parce qu'elle ne faisait rien que ça chialer après, puis tout ça. Elle n'était pas capable de parler, elle était gênée (B<sub>5</sub>).

Dès le début d'un jumelage, il importe donc que les attentes de part et d'autre, ainsi que le rôle du bénévole soient clarifiés (cf. [Rôles et responsabilités de](#)

[l'OBNL et de ses membres](#), p. 270). En ce sens, un parrainage<sup>8</sup> entre un nouveau bénévole et un plus expérimenté peut être bénéfique (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306).

C'est pour ça que c'est important l'accueil, l'intégration, de faire bien comprendre le rôle, puis de mettre en place, en tout cas, un genre de parrain, de marraine, qui pourrait soutenir la nouvelle personne qui arrive, pour ne pas qu'elle laisse tomber, mais pour l'outiller aussi à faire face à ça [aux difficultés] (B<sub>10</sub>).

D'autre part, les bénévoles peuvent être amenés à poser et à respecter leurs limites sur les plans relationnel et émotionnel. Le comportement ou l'attitude des personnes accompagnées peut nécessiter une telle intervention, notamment si elles commettent une impolitesse, manquent de respect ou se montrent blessantes envers les bénévoles (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Dans pareilles situations, les bénévoles se doivent de faire preuve d'une certaine fermeté. Bien qu'ils puissent être conciliants, ils ne peuvent tout accepter de la part des personnes âgées accompagnées.

On peut endurer plusieurs choses [des personnes accompagnées], on passe sur beaucoup choses, mais personne n'a le droit de te traiter de connard ou de n'importe quoi comme ça. [...] Même si [les personnes âgées] ont des travers, [...] de l'impolitesse dans ce genre-là, ça ne s'endure pas, ni d'un côté, ni de l'autre (B<sub>5</sub>).

Accompagner des personnes âgées isolées peut être éprouvant sur le plan émotionnel, que ce soit en raison des difficultés vécues par elles, des confidences qu'elles partagent ou de leur état de santé (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363). Par conséquent, les bénévoles doivent faire preuve d'un certain détachement – c'est-à-dire se créer une carapace ou mettre une barrière entre leur vie personnelle et leur engagement bénévole – pour ne pas se laisser submerger par les problèmes des personnes âgées accompagnées.

---

<sup>8</sup> « Le parrainage se définit comme une relation où un bénévole d'expérience met à profit ses compétences pour répondre aux besoins particuliers des nouveaux bénévoles. Le bénévole d'expérience informe notamment les nouveaux bénévoles sur l'organisation et sur les tâches à réaliser » (Observatoire québécois du loisir, 2017j).

Je sais des fois qu'on n'a peut-être pas le contrôle de ça, mais il faut empêcher que la situation de l'autre personne vienne te perturber. Il faut, à quelque part, pas placer un mur d'indifférence, ce n'est pas ça, mais il faut se créer un style de carapace ou quelque chose, dire « On sera capable. », mais il ne faut pas prendre les problèmes des autres sur nos épaules, parce que [sinon], tu n'es plus aidant. C'est là que tu as besoin d'aide (C<sub>3</sub>).

Le maintien d'un équilibre entre proximité et distance est nécessaire à la relation d'accompagnement, comme le soulignent aussi d'autres travaux (Gagnon et al., 2013; Sévigny, 2002; Sévigny et al., 2016; Sévigny & Castonguay, 2013).

Les notions de plaisir et de liberté sont de bons indicateurs de l'atteinte ou du dépassement d'une limite. Dans pareil cas, un sentiment d'obligation peut se substituer à la liberté de l'engagement bénévole et au plaisir éprouvé en le réalisant. Un non-respect de ses limites peut également mener à l'épuisement. Dans un cas comme dans l'autre, un non-respect de ses limites peut amener une personne à cesser, temporairement ou définitivement, son engagement bénévole.

C'était rendu juste ça presque trois, quatre jours par semaine, des fois, des journées pleines. Je me disais : « Non, j'ai de la famille, j'ai un mari, j'ai d'autres choses à m'occuper aussi. » [...] Je pensais juste à ça. Il fallait que j'améliore ça. Il fallait que je fasse ça. Non, là, quand ça devient une obligation ou quand c'est difficile d'y aller le matin, j'ai dit : « Non. J'arrête avant que ce soit pire que ça, puis que vraiment, je ne revienne plus. » Ce qui fait que je me suis donné ce temps-là [d'arrêt] (B<sub>7</sub>).

Si la personne choisit de poursuivre son engagement après avoir fait une pause, elle risque d'être plus à l'écoute de ses limites et de les respecter. Aussi, l'intensité de l'engagement bénévole sera sans doute moindre. De plus, il se peut qu'elle soit plus sélective dans les activités qu'elle acceptera de réaliser ou les demandes qu'elle satisfera.

Quand j'ai décidé de revenir, j'ai dit : « Je ne referai plus la même chose. » Puis, quand je suis revenue, je leur ai dit : « Je fais ça, ça, ça. » Mais, vois-tu, j'ai ajouté des petites choses, mais c'est moins prenant que ce que je faisais avant. Ce qui m'a décidée de revenir, c'est que j'ai dit mes conditions. Puis, ç'a bien marché. [...] C'est parce

que tu veux tellement en faire [...], mais à un moment donné, il faut que tu dises : « Attends un peu. Calme-toi. » C'était trop (B<sub>7</sub>).

Prendre conscience de ses limites et les respecter est une aptitude qui peut s'acquérir avec la maturité ou par l'expérience (ex. : expériences personnelles, professionnelles ou de bénévolat passées ou actuelles). Une bénévole estime qu'il faut apprendre à équilibrer les choses, c'est-à-dire que le bénévolat doit demeurer une dimension de sa vie et non devenir sa vie.

Ma première expérience de bénévolat, j'ai arrêté, parce que je travaillais autant que quand je travaillais, sauf que je n'étais pas rémunérée. J'étais fatiguée, j'apportais du travail à la maison, je ne dormais pas, je vivais beaucoup de stress. Ce qui fait que, après ça, j'ai appris à équilibrer les choses, que ça reste une partie de ma vie, mais que ce n'était pas toute ma vie (B<sub>3</sub>).

Par exemple, une personne doit accepter qu'elle peut réaliser certaines activités au sein de l'OBNL, mais qu'elle ne peut s'impliquer dans l'ensemble de celles-ci.

Le fait d'avoir dépassé ses limites dans un engagement bénévole antérieur peut freiner un nouvel engagement. Une personne ayant connu un épisode de surmenage ou une expérience négative aura sans doute des appréhensions ou des hésitations quant à un nouvel engagement bénévole, du moins au départ.

Une bénévole nouvellement, ici, [à l'OBNL], [...] elle y réfléchissait et puis je sentais qu'elle avait un pied sur le frein quand même un peu, puis que ça faisait un certain temps aussi qu'elle y pensait, mais qu'elle n'avait jamais encore osé. Elle ne se sentait pas tout à fait prête et je sentais vraiment qu'il fallait y aller doucement. [...] On dirait que c'est quelqu'un aussi, peut-être des fois, qui a dépassé un peu ses limites, parce que ça semble une personne qui a le cœur sur la main, qui est très généreuse (C<sub>1</sub>).

Des auteurs traitent de l'importance pour les bénévoles de prendre conscience de leurs limites et de les respecter, tant sur le plan de leur engagement que sur les plans relationnel et émotionnel (Claxton-Oldfield, Gibbon & Schmidt-Chamberlain, 2011; Lilburn et al., 2018; Martinson & Halpern, 2011; Sévigny et al., 2015; Skinner et al., 2008; Weeks & MacQuarrie, 2011). Ils abondent dans le même sens que les résultats de la présente étude, à savoir qu'un non-respect de

ses limites peut mener un bénévole à l'épuisement, de même qu'à une diminution ou à une cessation, temporaire ou définitive, de son engagement.

Les premiers-nés du bébé-boum présentent des parcours de vie et des situations hétérogènes (cf. [section 3.1](#), p. 9). Il en est de même pour leur parcours de bénévolat : des premiers-nés du bébé-boum font du bénévolat depuis leur adolescence, ont commencé à en faire à la retraite, ou encore n'en font pas et n'en feront peut-être jamais. Une pluralité de parcours et d'expériences de bénévolat chez les enfants du bébé-boum ou les aînés est observée dans d'autres études (Chambré & Netting, 2016; Hirshorn & Settersten, 2013; Sévigny et al., 2015).

Pour les premiers-nés du bébé-boum, s'engager bénévolement et réaliser une ou des activité(s) bénévole(s) sont fonction de bon nombre de facteurs individuels : leur définition du bénévolat; leur connaissance du bénévolat, d'un OBNL ou de ses membres; leur conscience de l'isolement que vivent des personnes aînées ou leur sensibilisation à cette réalité; leur savoir-être avec les personnes aînées; leur disponibilité; leurs intérêts; leur santé et leurs capacités; leurs ressources; leur capacité à faire face au vieillissement et aux réalités pouvant y être associées (maladie, perte d'autonomie fonctionnelle, isolement, mort et deuil); leur capacité à prendre conscience de leurs limites et à les respecter. L'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum est aussi tributaire du fait que ces derniers se sentent soutenus, respectés, appréciés, utiles, valorisés, considérés et reconnus.

## **7.2. Se sentir soutenu**

Dans le cadre d'un engagement bénévole, il est important pour les premiers-nés du bébé-boum de se sentir soutenus de la part des membres de l'OBNL, tant des employés salariés que des autres bénévoles. Leur affiliation à cet OBNL leur permet d'avoir accès au soutien dont ils ne pourraient bénéficier s'ils accompagnaient un voisin ou une connaissance à titre personnel (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306).

L'accompagnement que j'ai actuellement [auprès d'un monsieur], c'est quand même sous l'égide d'un organisme qui m'appuie et qui m'aide à le faire. Si je le faisais d'un point de vue individuel, spontané, je ne pourrais pas demander conseil dans une situation difficile. [...] S'il y a quelque chose qui ne va pas avec le monsieur que j'accompagne, je prends le téléphone, j'en parle à [ma responsable] : « Qu'est-ce que tu penses de son attitude? » [...] Je ne voudrais pas faire de gaffe. Je préfère demander conseil, puis avoir l'opinion d'autres qui connaissent aussi la même personne et puis être sûr qu'on est sur la même longueur d'onde (B<sub>16</sub>).

Ce soutien peut prendre différentes formes : possibilité de joindre un responsable en tout temps; accompagnement lors de la période d'accueil et d'intégration; formation; soutien lors du décès ou des funérailles de la personne aînée accompagnée; rencontres de partage; parrainage.

En outre, les employés salariés de l'OBNL exercent un rôle d'entremetteurs, d'intermédiaires ou de médiateurs entre les bénévoles et les autres membres de l'OBNL. Par exemple, ils mettent en lien et jumellent des personnes aînées avec des bénévoles (cf. [Jumeler une personne aînée avec un bénévole](#), p. 302). Une vérification est alors faite auprès des bénévoles (ex. : vérification des antécédents judiciaires, des intérêts) et des personnes aînées (ex. : vérification des critères d'accompagnement, des besoins, des intérêts), pour assurer une sécurité de part et d'autre et le meilleur jumelage possible. Ils peuvent également transmettre des informations aux bénévoles pour faciliter l'accompagnement (cf. [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324).

Ils ont une équipe. Une travailleuse sociale au début du dossier, qui va la rencontrer [la personne aînée], qui fait comme une analyse du cas de la personne : a-t-elle des maladies, telle affaire, telle affaire, telle affaire? [...] Les trois quarts du temps, s'ils t'envoient à quelque part, la personne est vraiment seule. Puis, ils ont comme un petit dossier sur la personne. La première fois que j'avais été voir [monsieur untel], bien eux autres, ils avaient comme un petit peu des coordonnées : qu'il aimait les chats, qu'il avait eu beaucoup de chats, qu'il avait déjà été servant de messe, des choses comme ça. Ils ont des outils qui peuvent nous donner par rapport aux personnes qu'on va aller visiter (B<sub>8</sub>).

De même, des stratégies ou des trucs d'intervention peuvent être proposés aux bénévoles.

Un truc que [l'intervenante] m'a dit : il aime les chiens, il en avait un. Ça fait que *chien*, c'est un mot-clé. Tu lui dis : « Ah, la photo, c'est votre chien? » « Oui ! » Puis là, ça part. [...] Ça n'a pas besoin d'être une affaire bien compliquée [...] pour me dire « Bien regarde, aborde-le avec tel sujet, ça devrait marcher. Puis, si ça ne marche pas, n'insiste pas. », mais moi, je trouve que c'est une forme de soutien (B<sub>14</sub>).

Dans des situations problématiques, les employés salariés peuvent être amenés à agir à titre de médiateurs entre les bénévoles et les personnes âgées.

Des fois, ce n'est pas simple. La personne âgée nous appelle en nous disant : « Ça ne va pas bien [dans la relation de jumelage]. » Donc, il faut réussir à créer le dialogue et à faciliter les choses entre les deux personnes [la personne âgée et le bénévole] (C<sub>8</sub>).

Des auteurs notent aussi que les employés salariés d'un OBNL peuvent exercer un rôle d'entremetteurs, d'intermédiaires ou de médiateurs entre les bénévoles et les autres membres de l'OBNL (Éduconseil, 2010; Gagnon et al., 2013; Lilburn et al., 2018).

De plus, les bénévoles peuvent bénéficier du soutien d'autres bénévoles de l'OBNL. D'une part, plusieurs événements ou rencontres, qu'ils soient formels ou informels, sont propices au partage et aux échanges (cf. [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315). Ces événements ou rencontres leur permettent d'évacuer, d'apporter une réponse à leurs questions, de s'entraider, de s'encourager mutuellement, d'entretenir leur intérêt pour leur engagement, de mieux connaître les autres et de s'informer d'eux. D'autre part, des bénévoles ont mentionné recevoir du soutien d'un(e) conjoint(e) ou d'un(e) ami(e) faisant du bénévolat au sein du même OBNL (cf. [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163).

Il y a surtout aussi [mon conjoint] qui me comprend. Donc, si j'arrive, puis je dis « Ah, mosus, ç'a mal été là. » Il dit : « Qu'est-ce qui s'est passé? » [...] Tu te couches là-dessus. Puis, le lendemain, tu repenses à ça, tu te dis : « Peut-être que j'aurais dû faire ça? » Mais, quand je me pose trop de questions, j'appelle ici [à l'OBNL] (B<sub>7</sub>).

Les bénévoles apprécient particulièrement pouvoir se référer en tout temps à quelqu'un de l'OBNL en cas de besoin. À cet égard, bon nombre de bénévoles et



de non-bénévoles rencontrés ont insisté sur l'importance de ne pas se sentir seuls dans la réalisation d'un tel engagement.

L'équipe ici, c'est essentiel, essentiel. Les intervenantes, la responsable de bénévoles. Je travaille beaucoup pour le journal, puis je travaille avec un autre bénévole. On communique régulièrement. On ne se voit pas, on communique par courriel, puis on le fait ensemble, puis ça va très bien. Je ne me sens pas seule dans aucune de mes actions. Ça, c'est important (B<sub>3</sub>).

Qui plus est, des bénévoles ont le sentiment de faire partie d'une famille au sein de laquelle tous ses membres s'entraident.

S'il arrive quelque chose à un de nous autres, tout le monde est là. Ça t'appelle, un courriel : « Es-tu correcte? ». Tout le monde le savait quand [monsieur untel] a passé un mois à l'hôpital, puis que j'y allais presque à tous les jours. [...] Tout le monde appelait : « Peut-on te remplacer? » [...] C'est la famille des personnes âgées seules, mais nous autres [les bénévoles], on est compris là-dedans aussi. Ça prend ça aussi, parce que si tu es à couteaux tirés avec les autres bénévoles, ça va être dur de faire ta journée (B<sub>7</sub>).

Hidalgo et Moreno (2009), Landry (2005), et Lugan (2017) soulignent eux aussi l'importance du soutien dont les bénévoles peuvent bénéficier du fait d'être affiliés à un OBNL.

Le sentiment d'être soutenu est influencé par l'activité bénévole réalisée (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282). Suivant cette dernière et le lieu où elle est réalisée, les contacts avec les membres de l'OBNL peuvent s'avérer plus ou moins fréquents. Quand la fréquence de ces contacts est élevée, les bénévoles sont davantage au fait des formes de soutien dont ils peuvent bénéficier (cf. [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324). Le soutien est alors plus accessible et immédiat.

Je me sens plus solide de la supervision [à l'OBNL où je fais de l'écoute téléphonique sur place]. Je suis plus en sécurité de mon action [là-bas] qu'avec [le présent OBNL de SAD des aînés] [...]. [Ma responsable], [ici], elle téléphone de temps en temps pour avoir des nouvelles. Puis, elle dit : « Écris-moi des petits mots pour me dire comment ça va et tout. » Il y a une supervision, mais je n'arrive pas à être aussi sûre de moi (B<sub>12</sub>).

Les bénévoles sont plus portés à se confier à des employés salariés et à demander de l'aide lorsqu'ils ont développé un lien significatif avec l'un d'eux. La fréquence des contacts avec ce dernier favorise le développement d'un lien de confiance. Par conséquent, les changements sur le plan organisationnel, notamment le roulement de personnel, rendent plus difficile l'établissement de ce lien et affectent le sentiment de soutien (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266).

J'ai développé comme un lien [avec une employée], puis c'est [à elle à qui] je vais demander quelque chose. Je passe par [elle]. Mais, pas tant que ça, parce que ça fait un an qu'elle est ici. C'est qu'on a changé. On avait [telle personne]. Après ça, on a eu [telle autre personne]. [...] Après ça, on a eu [la responsable actuelle]. Puis, [cette responsable], ordinaire. Pour répondre franchement à ta question, je n'ai pas vraiment de lien tissé serré avec personne. [...] À part d'elle [ladite employée], j'ai de la réserve. Je les trouve toutes compétentes. Elles ont un grand cœur envers les [personnes âgées], puis tout ça, mais... (B<sub>13</sub>).

De plus, lorsque l'OBNL se développe de façon importante, mais que le nombre d'employés salariés demeure le même, les bénévoles peuvent avoir l'impression, fondée ou non, que les employés ont moins de temps à leur consacrer et éprouver un sentiment de délaissement.

Différents aspects ayant trait à la gouvernance et au fonctionnement d'un OBNL ont donc une influence sur le sentiment de soutien chez les bénévoles (ex. : [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254; [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261; [Ressources de l'OBNL](#), p. 266; [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270; [Activités bénévoles proposées](#), p. 282).

### **7.3. Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu**

Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu fait indéniablement appel à la subjectivité. Pour bien comprendre comment s'actualisent ces sentiments, il importe d'adopter la perspective des premiers-nés du bébé-boum, tant des bénévoles que des non-bénévoles. En effet, il peut y avoir un décalage entre, d'un côté, leur senti et, de l'autre, ce qui est écrit dans

les documents qui ont été recensés (ex. : charte de l'OBNL, son code d'éthique, ses référentiels de bonnes pratiques, dépliants ou feuillet d'information), la perspective d'un OBNL (ce qu'il pense ou dit faire) ou les actions qu'il met effectivement en œuvre (les faits) (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249; [Coordination des bénévoles](#), p. 292).

Ci-après sont traitées séparément les composantes de ce facteur (sentiment de respect, d'appréciation, d'utilité, de valorisation, de considération et de reconnaissance). Ces dernières se recoupent et s'influencent. Par exemple, les sentiments de respect, d'appréciation et de considération participent au sentiment de reconnaissance et vice versa.

Le meilleur moyen de reconnaissance, c'est de le dire qu'ils apprécient les gestes qu'on pose et ils nous [en] remercient largement [...]. On sent qu'on est utile, qu'on est apprécié. Oui, je pense que c'est essentiel, parce que dans mon milieu de travail, c'est rare qu'on se faisait dire qu'on était apprécié pour ce qu'on faisait. Puis, c'est ce qui m'a surprise en arrivant ici : d'être accueillie, appréciée. Le moindre petit geste qu'on pose, c'est comme si c'était la fin du monde. Je n'étais pas habituée à ça. C'est plaisant (B<sub>11</sub>).

### **7.3.1. Se sentir respecté**

Le respect est capital pour les bénévoles. Généralement, ils estiment être respectueux envers les membres de l'OBNL dans lequel ils oeuvrent (autres bénévoles, employés salariés, personnes âgées). Réciproquement, ils s'attendent au même respect : comme individus, mais aussi de leurs intérêts, disponibilités, connaissances, savoirs, santé, capacités, ressources, préférences et limites (cf. [S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité\(s\) bénévole\(s\)](#), p. 150; [Climat relationnel au sein d'un OBNL](#), p. 360).

Un manque de respect ou une remarque désobligeante sont jugés inacceptables. À priori, ce qui semble une blague peut s'avérer blessant.

Il y a une intervenante qui fait de l'humour [...] comme « Au prix qu'on paie. » [...] Je l'ai eu [dans la gorge] longtemps, le motton. [...] C'est manquer de savoir-vivre. On ne demande pas des remerciements, puis des culbutes. Même si je n'étais pas bénévole ici, je ne le prendrais

pas. Puis, je ne comprends pas comment ça se fait. Elle est si généreuse. Je le sais qu'elle est très appréciée, mais il y a des pirouettes qu'elle ne devrait pas faire (B<sub>13</sub>).

Cette bénévole évite maintenant les activités où l'intervenante mentionnée est présente.

Bien que la plupart des bénévoles se disent respectés par les autres membres de l'OBNL, certains d'entre eux ont rapporté des situations où on leur avait manqué de respect.

Pour être honnête, c'est arrivé déjà qu'une personne avec qui je fais du bénévolat [une personne qui a une responsabilité rémunérée] me parle bête, me parle sec ou même jusqu'à me crier par la tête, chose que je n'ai pas prise et que j'ai dû dénoncer. Et puis, ça s'est amélioré, mais à 75%. C'est arrivé, parce qu'on ne peut pas avoir des atomes crochus avec tout le monde. [...] Je lui ai expliqué. Mon père n'a jamais crié après moi. Ce n'est pas quelqu'un qui va crier après moi, alors que je suis bénévole (B<sub>15</sub>).

Il arrive également que des bénévoles sentent qu'une pression est exercée sur eux.

On a tenu, pendant un an de temps, l'organisation à bout de bras, à trois. [...] Moi, je travaillais 30, 40, 50 heures par semaine, dépendant des semaines. On est des bénévoles, on n'est pas jeune, et on ne s'est pas impliqué dans une organisation comme ça pour travailler à temps plein, mais les exigences [des membres du siège social de l'OBNL] étaient telles qu'ils nous demandaient de travailler à temps plein. Les commandes qu'on avait, c'était impossible à réaliser, sans travailler tout ce temps-là (B<sub>9</sub>).

Les ressources humaines dont dispose un OBNL, ainsi que la définition des rôles et le partage des responsabilités au sein de celui-ci ne sont pas étrangers à la pression pouvant être exercée sur les bénévoles (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266; [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270). Par exemple, la présence d'une coordonnatrice de bénévoles salariée au sein d'un OBNL allège les activités effectuées par des bénévoles, du moins cela favorise un meilleur équilibre dans le partage des rôles et des responsabilités entre employés salariés et bénévoles. En ce sens, il importe que les bénévoles ne

soient pas considérés comme des travailleurs salariés. Si une trop grande pression est exercée sur eux, ils risquent fortement de cesser leur engagement.

Il ne faudrait pas mettre trop de pression sur les bénévoles. Ça ne s'appelle pas du bénévolat pour rien. Si la personne dit « Bien, moi, la semaine prochaine, je ne peux pas, parce qu'il faut que je garde ma petite-fille, sa mère est hospitalisée. », je pense qu'il faut qu'ils tiennent compte de ça [l'OBNL]. [...] Respectez le bénévolat que la personne fait, puis faire avec, autrement dit, en autant que la personne avise à l'avance [si elle a un empêchement] (N-B<sub>6</sub>).

L'importance du respect pour les bénévoles et à leur égard est aussi soulignée dans d'autres travaux (Castonguay et al., 2014; Observatoire québécois du loisir, 2017i; Sévigny et al., 2015).

### **7.3.2. Se sentir apprécié**

Se sentir apprécié contribue à accroître l'intérêt des bénévoles à poursuivre leur engagement (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174). Pour eux, sentir que leur engagement est apprécié par les membres de l'OBNL et se le faire dire équivaut à un salaire.

Je pense que c'est très important que l'organisme nous dise, pas toujours « Vous êtes fin, vous êtes beau, etc. », mais bon, « On apprécie que vous le fassiez. » Ça nous motive encore plus, dans un certain sens. Et puis, ça, [ils] le font (B<sub>16</sub>).

Des bénévoles considèrent cette appréciation, notamment lorsqu'elle est exprimée par les personnes âgées accompagnées, comme le meilleur moyen de reconnaître leur engagement.

Reconnu, je trouve que, ça, c'est moins important, mais apprécié, oui. [...] D'autres personnes, ça coulerait comme sur le dos d'un canard, « Elle ne m'aime pas, je m'en fiche. », mais moi, je ne suis pas comme ça. Si je ne suis pas apprécié à ma valeur, je ne me sens pas bien. On dirait que ne suis pas porté à en faire plus. [...] Puis même aussi de se le faire dire [qu'on est apprécié], [...] bien ça là, c'est mon salaire (B<sub>15</sub>).

À l'inverse, douter de cette appréciation peut conduire à une remise en question de leur utilité et de leur engagement.

[Mon meilleur moyen de reconnaissance,] ce serait qu'ils me disent : « Madame unetelle [...], on ne peut pas lui enlever [l'OBNL], parce que vraiment elle adore ça. Elle aime ça vos visites. Elle aime ça les

sorties. » Ça, ça me ferait bien plaisir, parce que notre but, c'est de les rendre heureuses ces personnes-là. C'est peut-être pour ça que je suis en questionnement [par rapport à mon engagement bénévole], parce que justement, la personne aînée, je me le demande si elle apprécie tant que ça [l'OBNL et mon accompagnement] (B<sub>6</sub>).

Par ailleurs, des bénévoles considèrent n'avoir nul besoin de se faire remercier par la personne aînée accompagnée, car ils retirent aussi beaucoup de cette relation.

Ce n'est pas de l'altruisme pur. C'est une relation humaine qui fait que ça contribue à votre bonheur. [...] J'ai toujours dit ça à [la personne que j'accompagne], d'ailleurs, « Écoute, quand on se rencontre, moi j'apprends autant. Puis je suis toujours aussi heureux que toi », parce que lui, il me remercie de l'avoir visité, mais je lui dis toujours : « Fais pas ça. J'en ai profité autant de cet après-midi-là. » Je n'ai pas l'impression, justement, de me sentir obligé et que la relation est toujours vers lui, que je l'aide, non, ce n'est pas vrai. Il m'aide autant que moi je peux l'aider (B<sub>16</sub>).

Il est alors possible d'émettre l'hypothèse que de se faire remercier contribuerait à se sentir apprécié, mais n'en serait pas une condition *sine qua non*. De plus, le non verbal serait un indicateur de l'appréciation de l'engagement bénévole tout aussi, sinon plus, important que le verbal.

Les réunions, les dîners, les réceptions, les [séjours], c'est comme si je retrouve mes oncles et mes tantes [...] C'est le regard qu'ils ont sur moi, ça me gonfle de bonheur. J'essaie de les rendre heureux, mais eux, en retour, ça me fait tellement plaisir de les voir, qu'ils manifestent tellement leur appréciation. Ça me gonfle pour la semaine qui suit, pour le mois (B<sub>13</sub>).

### 7.3.3. Se sentir utile

Se sentir utile est à la fois une raison à initier ou à poursuivre un engagement bénévole et une résultante de ce dernier (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174). La réalisation de leur engagement répond effectivement à ce besoin, ce qui les motive à le poursuivre.

Je me sens encore utile. Puis, c'est bien important de se sentir utile. Si je n'ai pas ça, qu'est-ce que je ferais? Pour qui? Qui aurait besoin de moi? Je veux qu'on ait besoin de moi. Ça me fait du bien de savoir qu'on a besoin de moi. [...] Pour vivre, ça prend ça (B<sub>13</sub>).

Par leur engagement bénévole, des premiers-nés du bébé-boum se sentent utiles pour un OBNL et ses membres, notamment les personnes âgées, voire plus largement pour la société. D'abord, se sentir utile est, en grande partie, associé au rôle que jouent les bénévoles au sein de l'OBNL, ainsi qu'à l'importance qui y est accordée (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272). Considérer avoir un rôle à jouer au sein de l'OBNL et contribuer à sa mission favorise un sentiment d'utilité chez les bénévoles.

Je ne suis pas indispensable, je ne suis pas irremplaçable, sauf que ça fonctionne bien entre [la direction de l'OBNL] et moi. On a une confiance mutuelle incroyable. Puis, avec [un autre bénévole], on est comme un triumvirat d'inséparables. [...] [La direction] se fie sur nous pour faire fonctionner le quotidien, puis l'entretien de la boîte. Alors, si je ne fais plus ça, il y en a d'autres qui peuvent le faire, oui, mais... [...] C'est ça qui me retient aussi un petit peu là. Tu comprends? Mon implication est très grande au niveau de [l'OBNL] (B<sub>1</sub>).

À contrario, si des bénévoles ont l'impression qu'ils ne répondent pas aux attentes et exigences de l'OBNL en ce qui a trait à leur rôle, un sentiment d'inefficacité peut en résulter et, par le fait même, une ambivalence par rapport à leur engagement.

C'est comme si je sentais que je ne fonctionne pas très bien dans ce qu'on m'a dit [réaliser une visite aux deux semaines, puis un appel entre les deux]. Moi, je comprends les choses autrement. Je le fais comme je pense, mais pour les critères de l'organisme, c'est comme si je ne suis pas [...] vraiment *by the book*. Je me sens comme pas très efficace (B<sub>12</sub>).

De plus, la réalisation du rôle des bénévoles et le sentiment d'utilité qui en découle sont modulés par les conditions physiques et cognitives de la personne âgée, ainsi que par son état de santé. Lorsque les interactions sont moindres avec elle – soit en raison d'un problème de santé mentale, de déficits cognitifs importants ou parce qu'elle est en fin de vie –, l'appréciation et la reconnaissance de l'engagement bénévole sont davantage tacites. Conséquemment, il peut être plus difficile pour les bénévoles d'éprouver un sentiment d'utilité.

Puis avec elle [la personne que j'accompagne], je peux beaucoup échanger. Elle a toute sa tête. Elle a des intérêts. Quelqu'un que tu vas

visiter, puis qui ne parle pas, qui ne fait rien, c'est plus monotone. Tu as moins l'impression d'apporter quelque chose (B<sub>8</sub>).

Considérant que de se sentir utile pour la personne âgée est essentiel pour eux, les bénévoles doivent faire preuve d'une certaine capacité de détachement, qui n'est pas spontanée, mais qui s'apprend avec le temps et l'expérience (ex. : expériences personnelles, professionnelles ou de bénévolat passées ou actuelles) (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201; [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363).

Ça se développe [le détachement]. On ne l'a pas spontanément. Ça s'apprend en se disant : « Bien, qu'est-ce que je fais là? Pourquoi je suis ici? » Si on n'a pas de réponse, bien reste chez vous. Je me dis : « Tant qu'elle va ouvrir les yeux pour me voir ». Puis, même quand elle n'ouvrira plus les yeux, je vais continuer à aller la voir. C'est comme si elle était en fin de vie depuis deux ans cette personne-là. [...] C'est de créer un lien, si petit soit-il, mais de créer un contact (B<sub>3</sub>).

Ayant peu d'interactions avec la personne âgée, des bénévoles vont se sentir utiles en veillant à ce que les soins et les services requis lui soient offerts. Améliorer la qualité de vie de la personne âgée ainsi qu'avoir un impact dans les soins et services qu'elle reçoit les fait se sentir utiles. Ils y puisent une source de valorisation et de motivation favorisant la poursuite de leur engagement.

Mon rôle quand j'étais auprès [de la personne âgée], c'était beaucoup de m'assurer qu'elle avait tous les soins requis. [...] Ce qui fait que j'ai eu un impact à ce niveau-là, parce que j'arrivais là, puis elle était avec tout des vêtements sales. C'était dégueulasse. Puis, je savais, de par son profil, que c'était une personne qui était fière et bien mise. J'ai pu intervenir : lui faire acheter de nouveaux vêtements. [...] Donc, c'était là ma motivation, même s'il n'y avait pas beaucoup d'échanges avec elle (B<sub>10</sub>).

Cela dit, intervenir dans les soins et services de la personne âgée accompagnée ne surpasserait-il pas les rôles et les responsabilités des bénévoles, ce qui pourrait ultimement avoir pour conséquence de faire obstacle à leur engagement (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272)?



Puisque les bénévoles n'offrent pas, du moins en principe, des services au même titre qu'un professionnel de la santé et des services sociaux (ex. : aide à l'accomplissement d'activités de la vie quotidienne ou domestique) ou un autre professionnel (ex. : coiffeur), l'utilité de leur engagement auprès des personnes âgées vivant à domicile peut être moins apparente. Il peut arriver que des bénévoles aient l'impression de passer en dernier et, au final, de ne pas être si importants dans la vie des personnes âgées.

Ils ont le coiffeur qui vient à la maison. Ils ont les gens qui s'occupent de leurs petits animaux qui viennent. Finalement, il y a tout un monde qui circule. Toi, bien, ils t'ajustent dans ça. Puis, c'est sûr que, si le travailleur social vient, que la coiffeuse vient, tu passes en dernier, parce que tu es bénévole, puis tu viens juste comme ça, pour rien, en fait, tu ne vas pas lui donner un service précis (B<sub>12</sub>).

Des bénévoles peuvent également se sentir moins utiles s'ils n'arrivent pas à voir les personnes âgées ou s'ils jugent qu'elles n'ont pas réellement besoin de leur accompagnement ou qu'elles ne répondent pas adéquatement aux critères d'accompagnement de l'OBNL, entre autres, parce qu'elles ont accès à d'autres ressources ou qu'elles semblent avoir un réseau social (cf. [Critères d'accompagnement des personnes âgées](#), p. 258).

C'est peut-être plus difficile avec l'autre dame que je visite, parce qu'elle fait toujours un sourire quand j'arrive, mais elle a le regard fuyant. Des fois, tu te dis : « Ça l'écoeure-tu plus que je vienne la voir ou pas. » Tu te questionnes. Je ne reste pas longtemps. Je n'envahis pas trop son territoire. Mais, elle sait que deux fois par mois, je vais la voir (B<sub>11</sub>).

Parfois même, il peut arriver qu'un bénévole estime qu'une personne âgée lui mente ou lui cache des aspects concernant son réseau social pour bénéficier de son accompagnement. La découverte de la vérité, le cas échéant, aura l'effet d'une trahison et mettra un terme à l'accompagnement, du moins le lien de confiance entre la personne âgée et le bénévole sera rudement éprouvé.

J'étais déçue, parce que je me suis dit : « Câline! Moi, qui faisais mon bénévolat bien assidue. On allait à l'épicerie. On allait à la caisse. Puis tiens, pour me faire mentir comme ça, que peut-être que la bouffe qu'on est allé acheter, c'était pour recevoir son chum en fin de

semaine. » C'était humiliant pour moi. J'étais comme choquée aussi après moi : « Comment ça se fait que je ne m'en suis pas rendu compte. » (B<sub>6</sub>).

Aussi, les bénévoles peuvent se sentir impuissants face aux difficultés vécues par la personne âgée et, donc, inutiles. Il peut s'agir de problèmes de santé, physique ou mentale, ou de déficits cognitifs importants, d'un manque de ressources, de conflits familiaux, voire de maltraitance. Par exemple, un bénévole soupçonnait que la personne âgée qu'il accompagnait était maltraitée par son fils. Toutefois, la dame ne voulait pas porter plainte contre lui. Elle a finalement mis un terme à l'accompagnement réalisé par le bénévole, lequel s'est senti totalement impuissant vis-à-vis de cette situation.

C'est quelque chose que, de un, tu ne t'attends pas, quelque chose que tu ne comprends pas. Tu ne vois pas de logique dans l'affaire. [...] Tu as l'air un peu d'un imbécile. C'est décourageant. Tu vois que, la loi, il n'y a rien qui peut... [...] Elle ne se sentait pas confortable avec son garçon. Elle avait peur de dire un mot, mais c'est qui va faire quoi jusqu'à tant que, je ne sais pas trop, il la ramasse. C'est sûr que ce sont des choses pour lesquelles tu te sens complètement impuissant. Ce qui fait que, des fois, tu te demandes : « Bien oui, qu'est-ce que je fais là? » (B<sub>4</sub>).

Enfin, à travers leur engagement bénévole, des premiers-nés du bébé-boum répondent à leur besoin de se sentir utile dans la société. Ils sentent que, de cette façon, ils y jouent un rôle.

Je sens que j'ai un rôle à jouer dans la société, dans cet organisme-là, auprès de la personne avec qui je suis jumelée. C'est une conscience que j'ai. Puis, c'est pour ça que ce n'est pas quelque chose qui est temporaire dans ma vie [mon engagement bénévole]. Je le vois comme à long terme (B<sub>11</sub>).

Il faut garder en tête que la réalisation de l'engagement des bénévoles est tributaire de bons nombres d'autres facteurs individuels (cf. [S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité\(s\) bénévole\(s\)](#), p. 150). Ainsi, un problème de santé peut faire obstacle à la réalisation de l'engagement bénévole,

affecter le sentiment d'utilité et, conséquemment, mener à la cessation, temporaire ou définitive, de cet engagement.

C'est motivant de trouver quelque chose à ta retraite faisant en sorte que tu te sens encore utile à quelque chose. [...] Là, je sens que je ne suis pas utile [à cause de mon problème d'équilibre], ce qui fait que je me suis retiré un bout de temps (B<sub>17</sub>).

Qui plus est, se sentir utile pourrait contribuer, chez les bénévoles, à un vieillissement en meilleure santé et, par le fait même, à une réduction des coûts du système de santé et de services sociaux.

Je pense qu'une personne va vieillir rapidement si elle se sent inutile, qu'elle s'installe devant la télévision du matin au soir, qu'elle regarde ses potins, puis tout le kit. Cette femme-là n'est pas heureuse ou cet homme-là n'est pas heureux. Donc, à ce moment-là, le gros avantage, c'est de se sentir utile, puis d'être utile, pas juste se sentir, mais d'être utile pour la communauté. C'est de voir des visages rayonner. C'est d'avoir des téléphones, puis de parler à une personne, puis qu'elle te dise : « Votre appel a fait ma journée aujourd'hui. » (C<sub>3</sub>).

Chambré et Netting (2016) abondent dans le même sens que les résultats de la présente étude. Ils affirment eux aussi que l'engagement bénévole peut avoir des retombées positives pour les individus (meilleure santé physique et mentale) et la société (réduction possible des coûts liés au système de santé et de services sociaux).

#### **7.3.4. Se sentir valorisé**

L'initiation et la poursuite de l'engagement bénévole peuvent répondre à un besoin de valorisation. Se sentant valorisés par leur engagement bénévole, notamment du fait de se sentir appréciées et utiles, ils sont davantage motivés à le poursuivre.

Quelqu'un qui dit « Je fais du bénévolat pour les personnes âgées », c'est qu'il faut que cette personne-là aussi se sente valorisée par ce qu'elle fait. [...] [Sinon], ça ne durera pas. Il faut qu'elle y trouve une motivation, puis qu'elle ait un plaisir à le faire. Elle va là, parce qu'elle peut rencontrer des gens avec qui elle aime travailler, puis sans dire « Je vais passer du temps là. », « Je rencontre du monde. », « Je partage des valeurs. », « Ça me motive. », « Je me sens plus utile. ». Son estime de soi, ça fait partie du pourquoi qu'elle est là, c'est sûr,

[...] dans le sens que la personne va se sentir utile pour la société. Elle va dire : « Regarde donc, je donne de mon temps. Je participe au bien-être de personnes. Je me sens utile. » C'est vraiment ça : la personne se sent valorisée par elle-même (N-B<sub>1</sub>).

Les bénévoles peuvent se sentir valorisés à travers leurs interactions avec les autres membres de l'OBNL (autres bénévoles, employés salariés, personnes âgées). Par exemple, se voir confier une responsabilité au sein de l'OBNL – ce qui représente sans contredit une marque de confiance et une reconnaissance de leurs capacités – valorise les bénévoles.

On m'a offert, dans un avenir proche, de devenir un responsable [pour une activité]. [...] Rendu à mon âge, avoir des défis comme ça, ce n'est pas toujours évident. Puis, la marque de confiance, parce que [l'OBNL], la direction et les intervenants, ils sont tellement des gens responsables et structurés que je pense qu'on ne m'offrirait pas ça, si eux autres sentaient que je ne serais pas capable. [...] Tout ce que je vous dis ce n'est pas par prétention, mais ça me valorise énormément (B<sub>15</sub>).

À l'inverse, il est difficile pour les bénévoles de se sentir valorisés lorsqu'il semble y avoir une non-appréciation ou une non-reconnaissance de leur engagement.

On va avoir des bénévoles qui ne se sentent pas valorisés. Par exemple, dans le jumelage, celui qui ne va pas ressentir que la personne est reconnaissante. [...] Un besoin de reconnaissance qui existe est difficile à combler quand une personne te met à la porte une fois sur deux (C<sub>8</sub>).

Les bénévoles peuvent aussi se sentir valorisés de par l'appréciation ou l'admiration que leur témoignent leurs proches.

J'ai toujours eu l'admiration de mon épouse [et de mes filles]. Elles adorent leur papa, parce qu'elles me disent « [...] Es-tu allé voir [la dame que tu accompagnes] aujourd'hui, papa? » « Bien oui. » « As-tu apporté sa bière mexicaine? Tu es fin, papa. » Moi, je marche comme ça (B<sub>2</sub>).

### 7.3.5. Se sentir considéré

Pour les premiers-nés du bébé-boum, se sentir considérés signifie que leurs connaissances, leurs capacités et leurs expertises sont mises à profit. Les bénévoles sont des adultes à qui l'on peut confier des responsabilités et faire confiance et non des « petit[s] commis à qui on dit quoi faire et que l'on mène par le bout du nez » (N-B<sub>1</sub>). Il importe alors de considérer leurs connaissances, leurs capacités et leurs expertises, tout comme de s'intéresser à leurs idées.

La personne qui est rémunérée, quel que soit son titre, son lien avec les bénévoles est excessivement important, dans le sens que les bénévoles se sentent vraiment reconnus pour ce qu'ils font, mais reconnus non pas de leur donner des médailles, puis des cartes, ça, c'est beau, mais dans le sens que leurs idées soient débattues vraiment, parce que les gens y vont avec ce qu'ils sont. Ça ne veut pas dire que toutes les idées sont acceptées, mais que les gens sentent qu'on prend leurs idées, puis on en discute. Ça, c'est très, très important, parce que sinon les gens ne resteront pas (B<sub>10</sub>).

Lors des entrevues réalisées, des bénévoles ont affirmé que leur point de vue est entendu et considéré : « Tout ce qu'ils reçoivent comme information d'un bénévole, c'est apporté en comité. C'est pour ça que, des fois, si on a quelque chose à dire, on sait que ça ne restera pas sur la table » (B<sub>15</sub>). Cependant, d'autres bénévoles ont rapporté des situations où cela n'a pas toujours été le cas. Par exemple, le bénévole de l'extrait qui suit s'est impliqué dans l'organisation d'une des équipes régionales de l'OBNL QC. Conjointement avec d'autres bénévoles, il a proposé et réalisé des actions afin d'accroître le financement de cette équipe et d'en favoriser le développement. Toutefois, il a le sentiment que leurs actions n'ont pas été prises en compte au niveau provincial, voire que des membres du siège social de l'OBNL leur ont mis des bâtons dans les roues à certains moments.

C'est tellement compliqué, le financement. C'est qu'on est obligé de se battre pour que le financement qu'on trouve [ici, pour l'équipe régionale] ne s'en aille pas [au siège social], qu'il revienne [à l'équipe]. On a développé une façon de gérer [ici] pour que ça fonctionne pour nous. Puis, on n'a pas tenu compte du tout de ce qu'on avait fait. On a fait semblant d'en tenir compte, mais en réalité on n'en a pas tenu compte du tout (B<sub>9</sub>).

Lors de la rencontre avec ce bénévole, il ne s'impliquait plus sur le plan organisationnel. Il s'en tenait à l'accompagnement de personnes âgées. Il s'agit d'un exemple parmi d'autres illustrant que le fait de ne pas se sentir considérés peut affecter le pouvoir d'agir de bénévoles, leur sentiment d'être appréciés et utiles, ainsi que leur intérêt à poursuivre leur engagement.

En ce qui a trait aux moyens de connaître et de considérer le point de vue des bénévoles, il peut leur être demandé de remplir un sondage de satisfaction. En retour, les bénévoles s'attendent à recevoir une rétroaction à ce sujet. Il est également possible de les inviter à participer à une rencontre de travail avec les responsables de l'OBNL. Permettre aux bénévoles de participer à la formation ou à des activités de représentation de l'OBNL sont d'autres façons de reconnaître leurs connaissances, leurs capacités et leur expertise. Toutefois, dans des équipes régionales, la promotion apparaît comme étant une responsabilité réservée aux employés salariés, alors que des bénévoles souhaiteraient contribuer de cette façon.

Le rayonnement [de l'équipe régionale] est de plus en plus grand. [Une employée] a fait une offensive [...] en 2013 [...], mais ça prendrait quasiment une deuxième tournée à quelque part. Je me suis offert de le faire, câline, puis « Non, non, c'est notre job. » Il y en a qui ne délègue pas facilement. [...] Il y a des bénévoles qui peuvent remplacer très bien un permanent. On la connaît l'organisation. Ça fait 20 ans que je suis là. Je suis capable de répondre aussi bien qu'eux autres. Puis, ils ne m'utilisent pas bien. Je ne suis pas juste une grande gueule. J'ai quand même un peu d'équilibre, un peu de formation, puis d'éducation. Je suis articulé. J'ai de la misère à comprendre pourquoi ils ne m'utilisent pas pour faire ça. Puis, je leur ai proposé plusieurs fois (B<sub>1</sub>).

Bien que les bénévoles désirent être entendus et que leur point de vue soit considéré, ils ne souhaitent pas nécessairement devenir membres du conseil d'administration (CA) de l'OBNL ou être responsables de l'un de ses volets.

Se sentir considéré est inhérent au sentiment de reconnaissance. Pour les premiers-nés du bébé-boum, il importe que les bénévoles ne se sentent pas pris pour acquis au sein de l'OBNL dans lequel ils oeuvrent, d'où l'importance des

activités de reconnaissance (cf. [Reconnaître l'engagement des bénévoles](#), p. 318).

Sûrement penser que je suis bénévole, que je ne suis pas comme un outil qui est sur la table : « Bon, coudonc, on va prendre cette attache de feuilles-là, si on n'en a pas des de même. » [...] Et puis, de ne pas surexploiter, en fait, je pense que c'est ça peut-être que les bénévoles peuvent ressentir (N-B7).

### 7.3.6. Se sentir reconnu

Une reconnaissance de l'engagement bénévole peut être témoignée par des individus (ex. : personne aînée, autres membres de l'OBNL), par des organisations (ex. : OBNL, CAB, RABQ) ou par la société. La valeur qu'y accordent les bénévoles semble toutefois varier suivant sa provenance. Lorsqu'elle est manifestée par les personnes aînées accompagnées, la reconnaissance revêt une valeur inestimable à leurs yeux.

La meilleure manière [de me reconnaître] serait de me dire « [La personne aînée que tu accompagnes] est bien content[e] » ou quelque chose de même. À part de ça... Comme les dîners, oui, ça, c'est bien le fun, ou les sorties [...], mais tu vois toute une gang, puis tu parles un petit peu à tout le monde, puis pas à personne. C'est sûr que, oui, ça, c'est une forme de reconnaissance, mais pour moi, ça n'a pas une grosse importance. Mais, le fait de savoir qu'il y a quelqu'un de spécifique qui l'a apprécié [mon accompagnement], pour moi, ça vaut plus qu'un souper ou un dîner ou un petit cadeau à Noël ou quoi que ce soit (B4).

Se sentir reconnu apparaît intrinsèquement liée au sentiment d'être apprécié par la personne aînée accompagnée, ainsi qu'être utile et important pour elle (cf. [Se sentir apprécié](#), p. 213; [Se sentir utile](#), p. 214).

Cependant, la reconnaissance témoignée par des personnes aînées, qui ont des déficits cognitifs ou un problème de santé mentale ou qui sont en fin de vie, risque d'être moins manifeste – tout comme c'est le cas pour les sentiments d'appréciation et d'utilité. Cette reconnaissance ne sera pas nécessairement communiquée par la parole, mais plutôt par un regard, un sourire ou un geste. Ainsi, d'une perspective extérieure, des non-bénévoles peuvent avoir l'impression d'une absence de reconnaissance de la part de ces personnes aînées.

Il faut être encouragé quelque part, parce que ce ne sont pas des choses [des activités] où forcément il y a de la reconnaissance, pas parce que les gens sont méchants, mais je pense aux gens Alzheimer. Tu vas me dire que c'est parce qu'ils s'en rendent plus ou moins compte (N-B<sub>7</sub>).

La reconnaissance des proches de la personne aînée accompagnée ou du personnel d'une résidence ou d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) a également une importance pour les bénévoles. Ayant accompagné et développé un lien avec une personne aînée, des bénévoles tiennent à être informés si cette dernière est en fin de vie, afin d'être là dans ses derniers moments au besoin et s'assurer qu'elle ne meure pas seule. Cependant, il arrive que des bénévoles ne soient pas avisés de la fin de vie de la personne aînée et ne puissent assister à ses derniers instants, ce qu'ils déplorent.

Ce que j'ai déploré du milieu de soins prolongés, c'est que, quand [la personne que j'accompagnais] est décédée, on ne m'a pas avisée. Ça, j'ai trouvé ça très difficile, parce qu'ils auraient pu m'appeler. Ils avaient toutes mes coordonnées. Puis, j'aurais pu être auprès d'elle [...]. Même si ça faisait juste un an, j'étais la seule personne vraiment qui la visitait, parce que la nièce trouvait ça trop difficile. [...] Je me dis : « J'aurais pu, elle est morte en deux jours. » Elle a eu comme une infection. J'aurais pu aller là, être auprès d'elle. Ce qui fait que j'arrive pour la voir : « Bien, on s'excuse, elle est décédée. » Puis ça, ça arrive souvent. [...] C'est comme si les bénévoles n'ont pas vraiment une importance pour la personne qui est malade (B<sub>10</sub>).

Accompagner une personne aînée en fin de vie n'est pourtant pas toujours possible. Dans pareil cas, il importe aux bénévoles de savoir comment se sont déroulés les derniers moments de la personne aînée. Rester sans nouvelles peut être considéré comme de la non-reconnaissance. Par exemple, la non-bénévole de l'extrait qui suit fait part d'un accompagnement qu'elle a réalisé auprès d'une personne aînée, il y a quelques années<sup>9</sup>. Elle était absente au moment de son décès et n'a jamais su comment s'étaient passés ses derniers moments.

---

<sup>9</sup> Il est à noter que cet accompagnement n'a pas été initié et supervisé par un OBNL de SAD des aînés, mais par un CLSC.



Elle était morte pendant le temps des Fêtes, puis j'étais partie en voyage. [...] Je voulais savoir comment ça s'était passé. [...] Je ne savais rien. On n'avait pas de contact. C'était son seul garçon, donc le seul qui aurait pu me donner des informations. Puis, je lui avais écrit un mot. J'avais attendu jusqu'à la Saint-Valentin quand même. J'avais ruminé ça pendant tout le mois de janvier [...]. Il ne m'a jamais appelée, jamais (N-B<sub>2</sub>).

La reconnaissance venant de l'OBNL demeure importante pour les bénévoles et appréciée par eux. D'ailleurs, la plupart de ceux rencontrés dans le cadre cette étude se sont dits satisfaits de la reconnaissance de leur engagement témoignée par l'OBNL dans lequel ils oeuvrent.

Non seulement appuyés, mais aimés. Oui, quand on vient ici, c'est toujours chaleureux, puis on s'occupe bien des bénévoles. [...] Il y a une reconnaissance de l'organisme, et d'autant ici où ce sont les bénévoles qui sont la trame de l'organisme : 90% des gens qui « opèrent », ici, le font comme bénévoles. Donc, c'est primordial de garder ces bons liens avec les bénévoles (B<sub>16</sub>).

Différents moyens peuvent être utilisés par un OBNL pour reconnaître l'engagement des bénévoles (cf. [Reconnaître l'engagement bénévole](#), p. 321). Une façon peu onéreuse de le faire est de prendre quelques minutes pour les saluer et leur dire merci.

Si tu montres l'intérêt que tu as de parler avec le bénévole, puis que tu le remercies pour le travail qu'il fait, puis que tu soulignes l'apport, les bons coups, les bonnes choses, puis tout ça, [...] ce n'est pas juste de valoriser le bénévole, c'est que c'est la réalité aussi [...] Le remerciement, ce n'est pas de recevoir une douzaine de fleurs, c'est juste une parole, puis un sourire (C<sub>3</sub>).

Être remercié est amplement suffisant pour bon nombre de bénévoles rencontrés.

Tu me dis merci, puis c'est assez. [...] Ça dépend des individus, mais [...] que [les coordonnatrices ou intervenantes de l'OBNL] me disent « On est content. Tu as fait une bonne job. [Les aînés] sont contents de ta visite. », ça me suffit. Je n'ai pas besoin d'un certificat [ou d'une médaille] (B<sub>14</sub>).

Bien que ces moments soient appréciés, des bénévoles et des non-bénévoles semblent accorder moins d'importance aux fêtes organisées pour reconnaître leur engagement.

Je n'aime pas bien, bien ça, mais il y en a qui aime ça avoir cette reconnaissance-là par l'organisme, qui une fois par année va faire une rencontre pour ses bénévoles, puis il y a un échange. [...] Quand même que j'irais les voir à un 5 à 7, à Noël, non, je n'aurais comme pas d'intérêt par rapport à ça (N-B<sub>2</sub>).

Des bénévoles expriment même un malaise concernant les fêtes de reconnaissance. Ils ne tiennent pas à ce que leur engagement soit souligné en grande pompe; ils préfèrent demeurer en retrait.

Ils [l'OBNL] soulignent nos deux ans, nos cinq ans, puis nos 10 ans par une épinglette [...] Il y a bien des gens que ça fait une éternité qu'ils en font du bénévolat, puis on ne le sait même pas. Personnellement, ça me mettrait plus mal à l'aise qu'autre chose. Il y a assez que je sais que, quand ça fera cinq ans, il y a une fête, pas personnellement à moi, mais à tous ceux que ça fait cinq ans. Il y a un souper, puis tout ça. Ils soulignent ça, puis ils remettent une épinglette. Après, ça passe à 10 ans. Je vais avoir cinq ans d'attente, si je suis encore en vie. Non, je ne tiens pas à être souligné, ce n'est vraiment pas pour cette chose-là qu'on fait ça (B<sub>5</sub>).

Dixon et Hientz (2013) rapportent que, parmi les formes de reconnaissance que les bénévoles apprécient le moins figurent les banquets, les rassemblements formels et les mentions publiques de reconnaissance (ex. : dans les journaux, à la radio ou à la télévision). Pourtant, ces formes de reconnaissance sont très courantes au sein de bon nombre d'OBNL. Des écarts persistent entre les moyens utilisés par les OBNL pour reconnaître l'engagement des bénévoles et les façons dont ces derniers aimeraient être reconnus.

De surcroît, la gratuité de l'engagement bénévole est soulignée : « On dit "bénévole" : on ne s'attend pas à un retour. Je pense qu'on part de ce principe-là » (N-B<sub>2</sub>).

C'est parce que ça me fait plaisir [que je réalise et poursuis mon engagement], parce que je sors de [la résidence], puis je suis comme « Yeah! ». Je suis contente, même si on ne s'est pas parlé beaucoup [monsieur untel et moi]. [...] Je suis contente d'avoir fait quelque chose que je pense qui va faire plaisir à d'autres. C'est juste ça (B<sub>14</sub>).

De l'avis d'une bénévole, si une personne attend perpétuellement de la reconnaissance, elle risque d'être constamment en attente et déçue.

Dans tout bénévolat, dans tout ce qu'on fait, si tu le fais pour avoir des récompenses, tu es toujours en attente, puis tu es toujours en recherche de quelque chose. Il faut vraiment avoir la satisfaction soi-même de ce qu'on a fait (B<sub>3</sub>).

De plus, se sentir respectés, appréciés, utiles et considérés apparaît avoir davantage d'influence sur l'intérêt des premiers-nés du bébé-boum à poursuivre leur engagement que de recevoir une carte de remerciements ou autre marque de reconnaissance similaire.

Peut-être qu'éventuellement je m'impliquerai plus, mais je trouve ça trop difficile sur le plan de la reconnaissance, présentement, de ce que les bénévoles font. On reçoit des cartes. Les gens font leur possible. Ils font des activités pour les bénévoles. Il y a un souci de bien faire, mais il y a eu des irritants qui font que je ne me sens pas motivée pour l'instant [à m'impliquer davantage] (B<sub>10</sub>).

Il reste que les activités de reconnaissance favorisent une meilleure connaissance des autres bénévoles et membres de l'OBNL, car les actions des uns ne sont pas toujours connues par les autres (cf. [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315).

Ce que ça m'apporte [mon engagement], c'est de faire partie d'un réseau et de voir des gens autour de moi que je trouve tellement dévoués, des belles personnes, des personnes engagées. Puis, beaucoup font des choses importantes, sans que ce soit publié, su, connu. Il y a une variété d'engagements incroyable [à l'OBNL]. Ça va de la cuisine au téléphone. Il y a un tas de choses que des gens font puis qu'on ne sait peut-être même pas. C'est une richesse (B<sub>3</sub>).

Sur le plan sociétal, une journée internationale des bénévoles (5 décembre) et, au Québec, une semaine de l'action bénévole en avril, ainsi que des prix et des attestations de reconnaissance permettent de souligner la contribution des bénévoles (RABQ, 2018a). Bien que ce ne soit pas son objectif premier, cette reconnaissance publique représente une façon de promouvoir l'engagement bénévole et de faire connaître ses retombées positives pour les individus, les

OBNL, la communauté et la société (cf. [Rejoindre et recruter des bénévoles potentiels](#), p. 293). Cependant, si des premiers-nés du bébé-boum s'engagent bénévolement, ce serait davantage en raison d'un désir de contribuer à une cause à laquelle ils croient, qu'en raison de la reconnaissance potentielle qui peut en découler (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174).

Je pense que les bénévoles ne font pas ça pour qu'on les reconnaisse. Je ne suis pas sûre qu'on irait chercher d'autres nouveaux bénévoles juste par la visibilité qu'on leur donnerait. [...] Quand [une personne] s'implique bénévolement, c'est parce que c'est une cause qui lui tient, puis c'est vraiment avec ce regard-là qu'elle se présente, pas pour être reconnue ou pour retirer un bénéfice autre que ce qu'elle retire très personnellement dans cette contribution-là (N-B<sub>2</sub>).

Comme d'autres travaux (Gagnon & Fortin, 2002; Paris, 2015), les résultats de cette étude montrent qu'un acte de reconnaissance est au centre de l'engagement bénévole : ce que l'on fait est reconnu par d'autres, certifiant sa valeur. Cette reconnaissance participe à la construction de l'identité, individuelle et collective, des bénévoles à travers leurs rapports à eux-mêmes, leurs rapports avec un « autrui significatif » (ex. : personne aînée, autres membres de l'OBNL) et leurs rapports avec un « autrui généralisé » (ex. : communauté, société) (Gagnon & Fortin, 2002; Taylor, 1992). Godbout (2004/1) estime que se sentir reconnu a pour effet de contribuer au maintien ou au renforcement de son identité. Dans le cas contraire, cette dernière peut être menacée. À cet égard, McMunn et ses collaborateurs (2009) observent que les bénévoles qui se sentent adéquatement reconnus pour leur engagement éprouvent un plus grand bien-être que ceux pour lesquels ce n'est pas le cas, le bien-être de ces derniers ne différant pas de celui de non-bénévoles.

Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu de par un OBNL et ses membres peut à la fois favoriser l'engagement bénévole et en découler. D'une part, des premiers-nés du bébé-boum qui désirent s'engager bénévolement vont privilégier un OBNL ayant la réputation de bien traiter ses membres (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239). D'autre part,

ces sentiments agissent comme renforçateurs et, par le fait même, contribuent à la poursuite de l'engagement bénévole (cf. [Facteurs favorisant la poursuite de l'engagement bénévole](#), p. 184; [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363).

Par ailleurs, un manquement à l'égard de l'un ou l'autre de ces sentiments n'apparaît pas mener automatiquement à la cessation de l'engagement bénévole. Des bénévoles, qui ont rapporté un manquement à cet égard, étaient toujours actifs au moment de l'entrevue de recherche, bien que leur type d'activité ou que l'intensité de leur engagement ait pu changer et que certains étaient en réflexion quant à sa poursuite. Est-ce parce qu'ils relativisent la situation qu'ils ont vécue, les manquements n'étant pas considérés comme étant si graves? Par exemple, un bénévole a confié s'être fait parler « bête » et « sec », voire « crier par la tête », par un employé salarié et, pourtant, « [i]l faudrait qu'il arrive quelque chose de bien grave pour [lui] faire dire : "Non. Ils ont fait ci. Ils ont fait ça. Je lève mon chapeau, je m'en vais." » (B<sub>15</sub>). Est-ce parce que les bénévoles ne sont tout simplement pas rancuniers : « Je ne m'en rappelle plus [de ce que l'intervenante m'avait dit], tu vois comme je ne suis pas rancunière, mais dans la semaine [qui avait suivie], je l'ai eu longtemps le motton [dans la gorge]. »? Est-ce parce qu'ils n'ont pas encore atteint leurs limites (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201)?

#### **7.4. Pour conclure sur les facteurs individuels**

Ce chapitre a été consacré aux facteurs individuels ayant émergé de l'analyse des données et ayant une influence, directe ou indirecte, sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Ces facteurs ont été regroupés sous trois catégories : 1) s'engager bénévolement et réaliser une ou des activité(s) bénévole(s); 2) se sentir soutenu; 3) se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu.

Parmi les facteurs identifiés, certains se rapportent au sens que revêt l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés – et par extension le vieillissement et les réalités qui y sont associées – pour les premiers-nés du bébé-boum de l'étude, alors que d'autres représentent des conditions nécessaires à son actualisation et à sa continuité.

#### **7.4.1. Engagement bénévole : un univers de sens**

Comme des participants à l'étude, bon nombre d'auteurs définissent l'engagement bénévole comme étant un don, libre et gratuit ou reprennent ces caractéristiques pour le distinguer d'autres formes de solidarité (Cailler et al., 2013; Castonguay et al., 2018; Éduconseil, 2010; Gagnon & Fortin, 2002; Gagnon et al., 2013; Godbout, 2004/1; Godbout & Caillé, 1995; RABQ, 2010b; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Frappier, 2010; Snyder & Omoto, 2008; Thibault et al., 2007).

Cela dit, les résultats de cette étude montrent que l'engagement bénévole se révèle une notion paradoxale : il s'agit d'un don libre, non exempt de responsabilités et d'inconvénients, et pouvant devenir une obligation; gratuit (sans rétribution), mais comportant des frais d'un côté et, de l'autre, impliquant un retour; spontané tout en s'inscrivant dans une certaine durée (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). Un flou persiste quant à sa définition et ses contours, notamment quant à ce qui le distingue d'autres formes de solidarité (ex. : solidarités familiales ou solidarités informelles). Ainsi, suivant le sens qu'ils accordent à l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés, des premiers-nés du bébé-boum initient, réalisent et poursuivent un tel engagement, d'autres non. La réalisation d'une ou de plusieurs activité(s) bénévole(s) est également fonction de ce sens.

Ce sens est dévoilé à travers la définition que les premiers-nés du bébé-boum donnent au bénévolat et les facteurs faisant en sorte qu'ils s'y intéressent, initient un tel engagement et, s'il y a lieu, le poursuivent (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150;

[S'intéresser au bénévolat](#), p. 174). C'est de ce sens (ou d'une quête de sens) que jaillissent les premières étincelles de leur feu sacré pour leur engagement bénévole. Ce sens alimente le feu sacré pour qu'il puisse perdurer. Vouloir contrer l'isolement que vivent des personnes âgées, un pas de plus que la seule conscience de cette réalité, apparaît, dans ce cas-ci, être un bon combustible.

Le sens que les premiers-nés du bébé-boum accordent au vieillissement en général ou à leur vieillissement et aux réalités pouvant y être associées (ex. : maladie, perte d'autonomie fonctionnelle, isolement, mort et deuil) participe à la construction du sens de l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des âgés. Pour qu'un tel engagement soit possible, ils doivent être en mesure de composer avec l'anxiété que génèrent ces réalités qui leur font miroiter un futur, pas si lointain pouvant être le leur (cf. [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197). Voir cet engagement comme une occasion de se préparer, d'accepter et de s'adapter à ces réalités les aide à savoir être avec les personnes âgées (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168). Le sens que revêt l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des âgés pour les premiers-nés du bébé-boum est aussi teinté de ce qu'ils connaissent de ces réalités, du bénévolat (dans ce domaine ou en général), d'un OBNL ou de ses membres (cf. [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163).

Lorsque les premiers-nés du bébé-boum sentent que leur engagement est respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu, cela confirme qu'il a de la valeur pour les personnes âgées, les autres membres de l'OBNL et la société (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Les premiers-nés du bébé-boum sont à même de constater l'incidence de leurs contributions et de leurs efforts. Leur engagement n'est pas vain. Il fait une différence. Il a du sens pour eux. Il va alors de soi de le poursuivre.

Par ailleurs, cet univers de sens que constitue l'engagement bénévole ne peut s'actualiser ni subsister sans la présence de conditions sur le plan individuel.

#### 7.4.2. Conditions individuelles de l'engagement bénévole

Ces conditions ont trait à la disponibilité, à la santé, aux capacités et aux ressources des premiers-nés du bébé-boum. Elles rendent possible leur engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés et influence le choix des activités qu'ils peuvent y réaliser.

La disponibilité des premiers-nés du bébé-boum peut évoluer dans le temps en fonction de leurs intérêts ou préférences, des rôles sociaux qu'ils exercent (ex. : conjoint, grand-parent, employé salarié, frère ou sœur) et des événements qui surviennent dans leur vie ou celle de leurs proches (ex. : prise de la retraite, divorce, déménagement, maladie, incapacités) (cf. [Être disponible](#), p. 170). Considérant que les journées comptent le même nombre d'heures pour tout le monde et que les bénévoles tout comme les non-bénévoles ont souvent un agenda bien rempli, le manque de temps n'est-il pas finalement qu'un prétexte? Cette thèse soutient au contraire que l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés est bien plus qu'une question de temps. Il s'agit d'un processus complexe et multidimensionnel découlant d'une combinaison de facteurs individuels, organisationnels, relationnels et sociaux. En outre, la santé, les capacités et les ressources posent la question de l'accessibilité réelle de l'engagement bénévole et soulèvent un enjeu de mobilité.

Les premiers-nés du bébé-boum ayant des incapacités, un problème de santé mentale ou un faible revenu auraient moins accès à l'engagement bénévole – en supposant qu'ils y aspirent – et, ainsi, bénéficieraient moins des retombées positives qui y sont associées, notamment sur le plan de la santé<sup>10</sup> (cf. [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191; [Disposer de ressources](#), p. 195). L'engagement bénévole ne serait donc pas toujours bénéfique et pourrait même contribuer à accroître les inégalités sociales et de santé, comme le soutiennent également

---

<sup>10</sup> Des bénéfices significatifs sur les plans psychosocial, physique, cognitif et fonctionnel sont associés à l'engagement bénévole chez les personnes aînées (ex. : réduction des symptômes de dépression, meilleure santé autodéclarée, moins de limitations fonctionnelles et mortalité plus faible) (Anderson et al., 2014).



Aubin et Dallaire (2018), Raymond et ses collaborateurs (2018), Sirven et Godefroy (2009), ainsi que Stephens et ses collaborateurs (2015).

Cependant, un bénévole (potentiel) peut vivre une situation qui l'affecte de façon importante sur le plan psychosocial (ex. : dépression, séparation, divorce ou problème financier) et, par conséquent, fait obstacle à l'initiation ou à la poursuite de son engagement bénévole. Le jumeler avec une personne aînée, elle-même en situation de vulnérabilité, pourrait mettre les deux parties en difficulté et renforcer leur fragilité.

Considérant que l'engagement bénévole est au service du lien qui se crée entre Soi et l'Autre, proposer des incitatifs financiers à des personnes à faible revenu pour les encourager à faire du bénévolat n'apparaît pas une solution à privilégier, au risque d'encourager un travail à rabais. Cette pratique va même à l'encontre des caractéristiques (don, liberté et gratuité) au fondement de l'engagement bénévole (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). Or, Castonguay et ses collaborateurs (2018) estiment que ce sont ces caractéristiques qui confèrent à l'engagement bénévole sa force et sa spécificité.

Le mode de transport (ex. : automobile, transport en commun, vélo, marche), dont disposent les bénévoles, influence lui aussi leur engagement, ce qui soulève cette fois un enjeu de mobilité (cf. [Disposer de ressources](#), p. 195). De plus, selon Negron-Poblete et Séguin (2018), dans de nombreux territoires, notamment ruraux, l'offre de transport est limitée, ce qui rend les aînés dépendant à l'automobile. L'incapacité de conduire représente pour eux un obstacle majeur à la mobilité et, conséquemment, à la participation sociale. Il importe alors d'adapter l'offre de transport aux besoins des aînés, afin de leur permettre de vieillir dans leur communauté et, s'ils le souhaitent, de s'y impliquer.

Lorsque ces conditions individuelles (disponibilité, santé, capacités, ressources) font « défaut », un écart peut exister et se creuser entre le sens que revêt

l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés pour les premiers-nés du bébé-boum, son actualisation et sa continuité. Prendre conscience de leurs limites et les respecter s'avère alors crucial, et ce, tant sur le plan de leur engagement (ex. : intensité, activités réalisées) que sur les plans relationnel et émotionnel (ex. : acceptation du comportement ou de l'attitude des personnes aînées accompagnées, capacité de détachement) (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201). Lorsqu'un sentiment d'obligation se substitue à la liberté de l'engagement bénévole et au plaisir éprouvé en le réalisant, il s'agit d'un bon indicateur de l'atteinte ou du dépassement d'une limite. Un non-respect de leurs limites peut conduire à l'épuisement et à la cessation, temporaire ou définitive, de leur engagement, ainsi que freiner un nouvel engagement. Le sens accordé au bénévolat ne sera définitivement plus le même.

Dans cette quête d'actualisation et de continuité du sens de l'engagement bénévole, se sentir soutenus de la part des membres de l'OBNL dans lequel les premiers-nés du bébé-boum œuvrent, autant des employés salariés que des autres bénévoles, est essentiel (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206). D'ailleurs, bon nombre d'entre eux insistent sur l'importance de ne pas se sentir seuls dans la réalisation d'un tel engagement. S'ils accompagnaient un voisin ou une connaissance à titre personnel, ils ne pourraient bénéficier d'un tel soutien.

Cela dit, différents aspects ayant trait à la gouvernance et au fonctionnement de l'OBNL influencent le sentiment de soutien chez les bénévoles : ses politiques, directives et procédures (ex. : privilégier une « politique de la porte ouverte », de disponibilité en tout temps, pour les bénévoles qui désirent parler à un employé salarié); sa taille et son développement (ex. : une croissance de l'OBNL sans une augmentation du nombre d'employés salariés qui peut occasionner un sentiment de délaissement chez les bénévoles); ses ressources (ex. : un roulement de personnel qui rend plus difficile l'établissement d'un lien de confiance avec un employé salarié); ses rôles et responsabilités, incluant ceux de ses membres (ex. : un employé salarié dédié entièrement ou partiellement à la coordination des

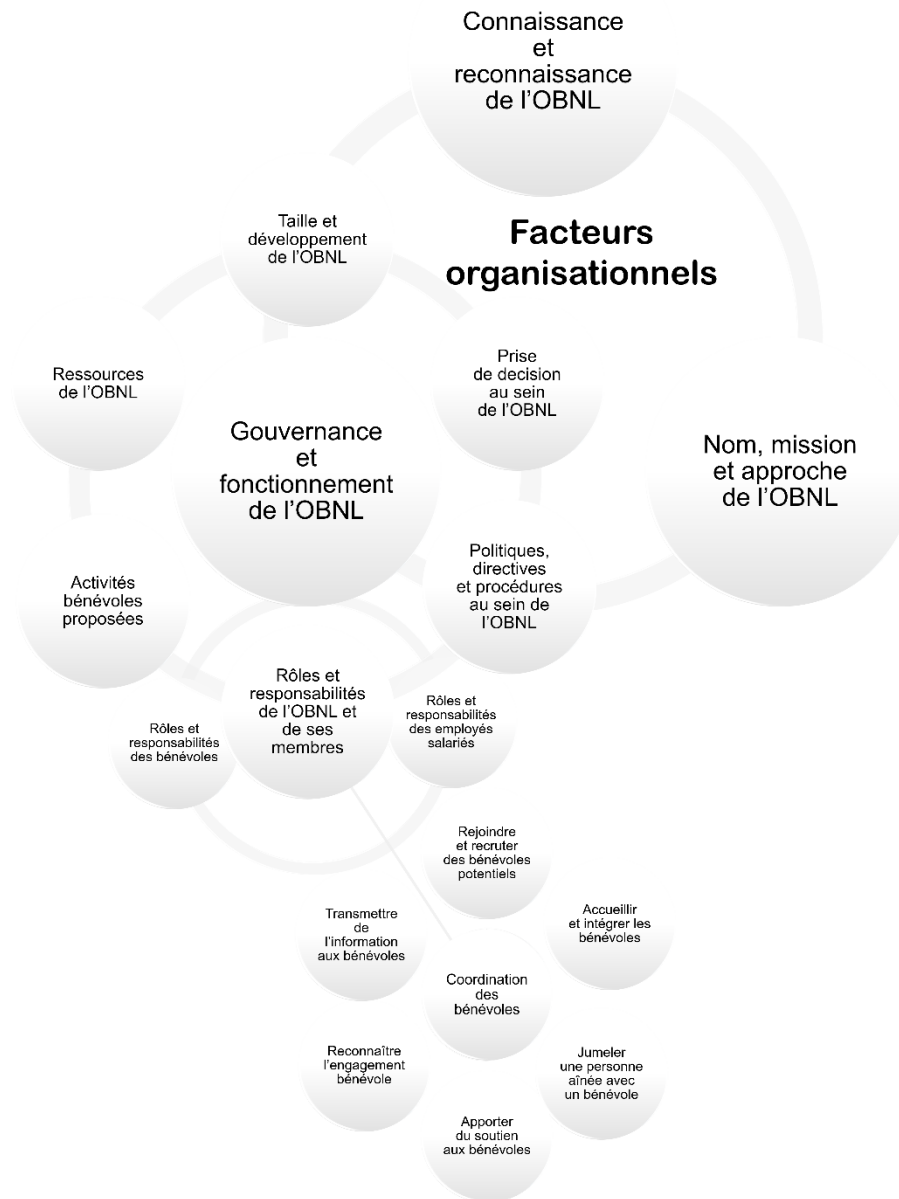
bénévoles); les activités bénévoles qu'il propose (ex. : une fréquence plus ou moins grande des contacts avec les membres de l'OBNL) (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249).

Des facteurs individuels influencent donc sans conteste l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Par contre, cet engagement ne repose pas uniquement et entièrement sur les épaules des individus. D'autres facteurs, notamment organisationnels et interrelationnels, entrent en ligne de compte, comme il sera possible de le constater dans les deux prochains chapitres.



## **8. Engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : des facteurs organisationnels**

Ce chapitre traite des facteurs organisationnels qui ont émergé de l'analyse des données et qui ont une influence, directe ou indirecte, sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés (objectif 1 de l'étude). Ces facteurs, ayant trait aux OBNL ou à leur organisation, ont d'abord été regroupés sous trois catégories : 1) connaissance et reconnaissance de l'OBNL; 2) nom, mission et approche de l'OBNL; 3) gouvernance et fonctionnement de l'OBNL. Au cours de l'analyse des données, la coordination des bénévoles est apparue un facteur d'importance auquel porter une attention particulière, bien qu'il s'agisse d'un aspect relatif à la gouvernance et au fonctionnement de l'OBNL (cf. [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270). Une section et un article y sont donc aussi consacrés. Ces facteurs, qualifiés d'organisationnels dans le cadre de cette étude, sont présentés à la Figure 8, à la page suivante, ainsi que définis et développés ci-après.



*Figure 8.* Facteurs organisationnels influençant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum.

### 8.1. Connaissance et reconnaissance de l'OBNL

Bien que les OBNL puissent se considérer comme des partenaires, ils demeurent en compétition, notamment pour le recrutement des bénévoles. Plus un OBNL est connu et reconnu et se démarque par rapport aux autres OBNL, plus il sera en mesure de recruter des bénévoles.

La multitude d'organismes qui recherchent des bénévoles, ça peut être un frein au recrutement, parce que nous, vu qu'on est comme moins présents sur la scène [communautaire], on a peut-être un peu moins de demandes que les centres d'action bénévole. Ce qu'il y a aussi, c'est qu'[ici], les centres d'actions bénévoles font des visites à domicile auprès des aînés et tout ça. Donc, c'est sûr que nous sommes partenaires, mais [également] compétiteurs. Donc, ils ne nous enverront pas leurs bons bénévoles (C8).

D'autres travaux observent une compétition entre les OBNL en ce qui a trait au recrutement des bénévoles (Observatoire québécois du loisir, 2017e; Thibault et al., 2011; Warburton et al., 2017).

Conséquemment, il importe de s'intéresser aux différents facteurs qui contribuent à la connaissance et à la reconnaissance d'un OBNL. Les résultats de cette étude montrent que le nom d'un OBNL peut y concourir (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245). Même si ce nom est connu tant au Québec qu'à l'international, s'il est similaire à celui d'un autre OBNL, il peut y avoir confusion.

Il y a [un autre OBNL], [...] je ne sais même pas trop ce qu'ils font, mais souvent, [des gens] nous appellent et c'est ça qu'ils recherchent. Des fois, ils nous prennent aussi pour les artisans de la paix : ils pensent qu'on a des paniers de bouffe, des choses comme ça. Mais, on réoriente toujours les gens vers les ressources appropriées. Ce n'est pas flagrant, mais c'est sûr que ça arrive de temps en temps, environ une ou deux fois par mois, que quelqu'un nous appelle, puis se trompe d'organisme (C8).

De plus, le nom d'un OBNL doit refléter clairement sa mission, afin d'éviter les quiproquos. Or, deux missions distinctes n'interpellent pas nécessairement les mêmes personnes. Par exemple, les OBNL de l'étude sont souvent associés à un mouvement religieux, bien que ce ne soit pas le cas.

Qu'est-ce qui fait qu'on attire ou pas? Je pense qu'il y a une représentation de l'association. [L'OBNL], il y a des gens pour qui ça fait aussi un peu catho, qui n'ont pas envie, ou il y en a d'autres au

contraire que ça va attirer, [...] même si quand ils viennent ici, ils disent : « Bien non, ce ne l'est pas. » (C<sub>7</sub>).

La promotion de l'OBNL, sa visibilité et son rayonnement contribuent également de façon importante à sa connaissance et à sa reconnaissance. À cet égard, un OBNL peut recourir à différents moyens promotionnels.

L'association a une très forte politique de communication et c'est un vrai choix associatif national [...]. La communication, elle se fait par tous les biais, que ce soit affichage publicitaire, que ce soit dans les journaux, articles de presse, via les médias, communications à la radio, à la télé. C'est vraiment très fort. La communication sur les réseaux sociaux [Facebook, Tweeter, etc.], sur Internet. [...] Donc, ça se diffuse en permanence. C'est un climat qui est entretenu. [...] Enfin, on parle [de l'OBNL], [de ses] actions, en permanence. [...] Il n'y a que deux campagnes, de vraies campagnes de communication de recherche de bénévoles [pour le bénévolat vacances et celui à Noël]. [...] Le reste, c'est simplement de la communication sur les actions, sur le public, et puis tout ce qui est de l'alerte et du témoignage, parce que ça fait partie de notre mission aussi de témoigner, d'alerter sur la situation de vie des gens (C<sub>6</sub>).

La liste qui suit présente des moyens de promotion, qui ne sont pas mutuellement exclusifs et qui ont été mentionnés par des participants à l'étude ou identifiés dans des écrits recensés (fiche d'inscription des bénévoles utilisée par l'OBNL QC, référentiel de bonnes pratiques *Rechercher, accueillir et intégrer des bénévoles* produit par l'OBNL FR, rapports annuels des deux OBNL) :

– **Les bénévoles sont des ambassadeurs de l'OBNL.** Ils le promeuvent de bien des façons. Des bénévoles participent à des salons promotionnels qui s'adressent au grand public. D'autres parlent de l'OBNL à leur entourage et même aux personnes qu'ils rencontrent à l'épicerie ou dans d'autres endroits publics. D'autres encore laissent des dépliants de l'OBNL dans les endroits qu'ils visitent. Enfin, des bénévoles témoignent de leur expérience via les médias sociaux (ex. : Facebook).

Sur ma page [Facebook], c'est [l'un des sites de l'OBNL] qui est là en fond. Et puis, j'en parle de mes séjours, mon vécu. Quand il arrive quelque chose de drôle, de fin, d'agréable, j'en fais part à mon monde sur Facebook (B<sub>15</sub>).



Un OBNL peut choisir de réserver des activités promotionnelles à des employés salariés (cf. [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270). Ne comprenant pas ce choix ou n'ayant pas été informés des raisons le motivant, des bénévoles peuvent éprouver un sentiment de non-considération et de non-reconnaissance de leurs savoirs et expertises (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

– **La publicité** peut prendre diverses formes : annonce publicitaire ou article dans le journal local ou régional, reportage à la télévision ou à la radio, dépliant, annonce à la télévision, signalétique de l'OBNL (ex. : logo sur le local, enseigne), publisac, etc. Ce qui importe est qu'elle soit synthétique et attractive (cf. [Rejoindre et recruter des bénévoles potentiels](#), p. 293).

Il y en a qui ont été interpellés par la communication, un spot télé, qui ont vu un petit article en disant « [Tel OBNL] cherche des bénévoles. Pourquoi pas? ». C'est que, inconsciemment, ça fait appel à des choses chez eux, mais ils ne savent pas toujours l'exprimer. Ils arrivent chez nous en disant « J'ai vu un petit article, j'ai un petit peu de temps, je viens » (C7).

Par contre, compter uniquement sur ce moyen promotionnel paraît hasardeux, car, pour que la publicité suscite un intérêt, elle doit être vue, et ce, au moment opportun (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174).

Les publicités, je les *pfidou*. Ça ne vient pas me chercher. Qu'elles soient écrites ou électroniques, je ne les regarde pas. [...] On reçoit le journal tous les matins. Ne me demande pas quelle publicité il y a là-dessus. [...] Tandis que mon conjoint, lui, il va regarder, il va tout sortir la publicité. Il y a un article de fond sur le journal qui va traiter, je ne sais pas moi, de toute la réforme de santé, le projet de loi 10, loi 20. Puis, lui, il va voir la publicité. [...] C'est la même chose, les publicités sur Internet, quand je vais juste sur Google ou n'importe où. Ce n'est pas comme ça qu'on me rejoindrait, c'est sûr (N-B<sub>2</sub>).

Il reste que bon nombre de bénévoles rencontrés ont été recrutés de cette façon : après avoir vu une publicité, ils ont contacté l'OBNL.

– **Les porte-paroles** officiels, locaux ou provinciaux, interpellent les premiers-nés du bébé-boum par rapport à la mission de l'OBNL. En plus de

contribuer à faire connaître l'OBNL et au recrutement de bénévoles, ils peuvent aussi apporter un soutien sur le plan financier. Des porte-paroles participent occasionnellement à des collectes de fonds pour l'OBNL (ex. : événement sportif, souper annuel, déjeuner-conférence). Toutefois, il peut être ardu de trouver un porte-parole représentatif de l'OBNL et qui a suffisamment de temps à lui accorder. De plus, pour favoriser le recrutement de bénévoles, le porte-parole doit être connu et apprécié des personnes faisant partie du groupe d'âge ciblé.

- **Des activités sont organisées pour les personnes âgées isolées** à des moments clés de l'année (ex. : dîner de Noël). Aussi, un programme mis en place par des OBNL de l'étude permet de réaliser leurs rêves. De la publicité peut précéder ces activités ou en découler. Bien qu'elles participent à sa connaissance et à sa reconnaissance, ces activités sont réalisées d'abord et avant tout pour les personnes âgées isolées et non uniquement dans le but utilitaire de promouvoir l'OBNL.

- **Des objets promotionnels**, arborant le logo d'un OBNL, peuvent être créés et diffusés. Il est à noter que des objets identifiant l'affiliation des bénévoles à l'OBNL (ex. : une carte d'identité) peuvent mettre en confiance et rassurer les personnes âgées accompagnées vivant à domicile, notamment lors du premier contact (cf. [Jumeler une personne âgée avec un bénévole](#), p. 302).

L'image, la réputation et la crédibilité d'un OBNL contribuent aussi à sa connaissance et à sa reconnaissance. Les actions de ce dernier s'inscrivent dans le temps. En ce sens, les diverses actions réalisées pour soutenir les personnes âgées isolées participent à la construction d'une image et d'une réputation positives d'un OBNL et, conséquemment, y favorisent l'engagement bénévole. Au contraire, la survenue d'un événement négatif (ex. : renvoi d'un bénévole, fraude financière) entache l'image et la réputation d'un OBNL et, du même coup, y freine l'engagement bénévole.

C'est sûr que, depuis que je suis arrivée, j'ai fermé quelques dossiers : des dossiers qui se sont fermés naturellement, puisque la personne

n'était plus impliquée, mais des dossiers aussi de personnes qui n'avaient pas un comportement conforme avec la philosophie et les valeurs [de l'OBNL]. Des fois, ça se passe bien. Des fois, ça se passe un peu moins bien. [...] Quand on ferme un dossier de bénévole, c'est sûr que le bouche-à-oreille vient en négatif (C<sub>8</sub>).

Au sein d'un OBNL international, les actions qui sont réalisées ou les événements qui surviennent au niveau régional sont susceptibles d'avoir des répercussions au niveau national et international, et vice versa. Comme le bouche-à-oreille demeure la façon la plus courante par laquelle les personnes entendent parler du bénévolat (Sinha, 2015) – et ce, que ce soit positivement ou négativement – ces actions ou ces événements ont encore plus d'impact. À cet égard, l'Observatoire québécois du loisir (2017k) estime que, lorsque les bénévoles sentent qu'ils appartiennent à un OBNL connu et reconnu pour ses réussites, leur sentiment d'appartenance à cet OBNL n'en est que plus fort.

En outre, la reconnaissance d'un OBNL comprend plusieurs facettes : reconnaissance par des partenaires, par d'autres OBNL, par des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux; reconnaissance en tant qu'organisation qui prend soin des bénévoles, qui les accompagne et les forme; reconnaissance dans le champ gérontologique (ou autre champ d'action suivant le cas); reconnaissance par les entreprises en tant qu'organisation sérieuse (ex. : possibilités de partenariat pour du financement). Ainsi, pour favoriser une reconnaissance globale d'un OBNL, il importe de poser des actions touchant tous ces aspects, ce qui ne constitue pas une mince tâche.

Ce qui est compliqué, c'est que la reconnaissance de l'organisme se fait à plusieurs niveaux. [...] Nous, ce qu'on a commencé, c'était beaucoup au niveau des partenaires, de se faire reconnaître [à ce niveau-là], mais il faut aller vraiment globalement dans la communauté. Il faut rencontrer le maire, il faut être présent partout un petit peu pour pouvoir essayer de récolter des références des personnes âgées, des bénévoles, de l'argent, des relations, des soutiens. Et puis, plus on va être reconnus dans toutes ces sphères-là, mieux on va se porter, puis mieux on va réussir à bien fonctionner (C<sub>8</sub>).

De plus, la connaissance et la reconnaissance d'un OBNL dépendent de ses ressources et des priorités que ses membres ont établies (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266; [Prise de décision au sein de l'OBNL](#), p. 250). Lorsqu'un OBNL ou une de ses équipes régionales dispose de ressources limitées ou que ses membres ne privilégient pas l'aspect promotionnel, sa connaissance et sa reconnaissance dans son milieu risquent de s'en trouver affectées.

Le coordonnateur bénévole, qui a fait beaucoup pour [l'équipe régionale] et qui l'a développée beaucoup, est parti [...]. La coordonnatrice qui a pris sa place, [...] elle, elle a maintenu l'activité [de l'équipe régionale] [...]. C'était assez clair dans son engagement qu'elle ne ferait pas tout ce qui est relations publiques, relations avec les autres organismes et tout ça. Donc, l'[équipe régionale] s'est maintenue, mais n'a pas grossie, n'a pas pris une place dans le paysage communautaire de l'accompagnement des personnes âgées [ici]. [...] C'est assez long à faire ce travail-là, de reprendre contact. Enfin, ça ne se fait pas en claquant des doigts. Donc, c'est sûr qu'il faut travailler là-dessus beaucoup [...]. Mais, on voit que, petit à petit, tout le travail qu'on fait porte ses fruits (C<sub>8</sub>).

De même, lorsque le siège social d'un OBNL est situé dans une autre région, la connaissance et la reconnaissance d'une équipe régionale dans son milieu peuvent s'avérer plus difficiles.

Je vais reparler de la crédibilité, parce que tout à l'heure je disais que c'était un des avantages, mais c'est aussi un inconvénient, parce que c'est sûr que le fait de ne pas avoir le siège social [...] établi [dans la région], ça nous ferme quelques portes. Je sais que, dans certaines villes, [des équipes régionales] ne sont pas reconnues par la ville, parce que le siège social ne se trouve pas dans la ville. Nous, c'est par exemple, la CDC [Corporation de développement communautaire], qui ne peut pas nous accepter en tant que membres, parce que notre CA est [dans une autre région]. Donc, [...] on a l'air un peu moins terrain, on a l'air peut-être un peu plus étranger que des organismes locaux, qui ont été créés par des gens locaux, puis qui sont administrés par des locaux (C<sub>8</sub>).

D'ailleurs, la population peut connaître l'existence d'un OBNL provincial, de nom du moins, mais ignorer la présence d'une de ses équipes dans la région (cf. [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163).

## 8.2. Nom, mission et approche de l'OBNL

Le nom d'un OBNL peut concourir à sa méconnaissance et faire obstacle à l'initiation de l'engagement bénévole (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239).

Bien, mon voisin d'en face, ce n'est pas là-dedans qu'il est [cet OBNL]? [...] Puis, je voulais lui poser la question, la dernière fois quand on s'est parlé, puis ça m'est sorti de l'idée. J'ai dit : « Il me semble que ça ne va pas ensemble [le nom de l'OBNL] puis les personnes âgées? » (N-B<sub>1</sub>).

En raison d'une confusion entourant son nom, un OBNL peut prendre la décision de le modifier. Avec sa nouvelle appellation, il pourra être mieux connu et accepté de la population. Toutefois, l'ancienne appellation pourra demeurer marquée dans l'esprit des gens.

C'est complètement différent, entre [le nom actuel de l'OBNL] et [l'ancien nom]. Puis, je me suis rendu compte que je n'étais pas le seul qui s'est rendu compte de ça, parce que maintenant, on ne dit plus ça [l'ancien nom]. [...] Mais, dans la tête de bien du monde... (B<sub>15</sub>).

Il convient de réitérer que, pour éviter toute confusion, il importe que le nom d'un OBNL reflète clairement sa mission, car c'est ce qui le distingue fondamentalement d'autres OBNL.

J'ai accompagné le mien jusqu'à tant qu'ils le mettent dans le trou. J'ai regardé l'urne puis tout ça descendre. Puis, il y avait un de ses neveux qui était là, que je ne connaissais pas, que je n'avais jamais vu de ma vie. Au salon, je me suis assis en arrière, puis je n'ai pas parlé, je n'ai rien dit. [...] Celui qui s'en était occupé dans les dernières années, c'était moi, ce n'était pas son neveu. Mais, ce n'est pas notre rôle non plus d'être à l'avant-plan. On est là pour les accompagner jusqu'à la dernière minute, ce qu'aucun [autre] organisme ne fait. C'est ça la force [de l'OBNL], c'est d'être là jusqu'à la fin, c'est-à-dire au salon, puis au cimetière [...]. Ça, on peut se vanter de ça (B<sub>5</sub>).

La mission d'un OBNL influence à son tour l'engagement bénévole de diverses façons. D'abord, un premier-né du bébé-boum peut ou non se sentir interpellé par elle (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174).

Ce qui m'a accrochée le plus, c'est quand j'ai entendu quelqu'un dire qu'il accompagnait [...] les personnes âgées jusqu'à la fin de la vie, jusqu'au bout de la vie. Il n'était pas question de mort, c'était jusqu'au bout de la vie. Je trouvais ça beau, parce que c'était de les garder en

vie. Je trouvais que c'était très positif. [...] Ça, ça m'a accrochée. La mission, avec la famille des personnes âgées seules, chaque mot me rejoignait. [...] J'ai senti que c'était pour moi (B<sub>3</sub>).

Pour aller vers un OBNL, il faut en effet qu'il te « rejo[i]gne » à quelque part dans tes fibres » (N-B<sub>8</sub>). Il est à noter que l'actualisation de la mission d'un OBNL est teintée par l'approche (valeurs, vision et orientations) qu'il privilégie. Cette approche peut également être attractive.

Ce qui m'avait frappée, [...] c'était comme la différence qu'eux mettaient de l'avant, que ce n'était pas pour aller donner à manger, ce n'était pas pour aller habiller, aller soigner, c'était juste apporter une présence (B<sub>14</sub>).

À l'inverse, des premiers-nés du bébé-boum peuvent être en contradiction avec la mission ou l'approche d'un OBNL, ne pas les comprendre, ou ne pas être touchés par elles. Dans un contexte d'austérité ou de rigueur budgétaire, apporter un soutien matériel ou financier aux personnes âgées peut être considéré comme étant prioritaire à l'offre d'un soutien social.

Les gens sont en manque de quelque chose, puis ce n'est pas juste émotif. Des fois, c'est un manque de nourriture, c'est un manque d'argent. On manque de capacités d'être autonome. Ça, dans les temps qui courent là, c'est pas mal vu dans les gouvernements. C'est pas mal, pas mal coupé (N-B<sub>7</sub>).

Toutefois, la mission et l'approche préconisées par les OBNL de l'étude – et, par extension, le rôle des bénévoles qui y oeuvrent – ne sont pas d'offrir un soutien matériel ou financier aux personnes âgées, mais bien de les accompagner afin de contrer leur isolement social, comme le précisent presque l'ensemble des documents recensés – site Web des OBNL nationaux et de la fédération internationale à laquelle ils sont affiliés, rapports annuels, référentiels de bonnes pratiques, guides de formation, pochette ou livret d'accueil des bénévoles, charte internationale, code d'éthique, dépliants des OBNL et de la fédération internationale, ainsi que projet associatif de l'OBNL FR –, de même que la coordonnatrice de l'extrait qui suit.

Notre mission, ce n'est pas de leur acheter des choses, ce n'est pas de leur offrir certains services comme [faire des commissions ou le ménage pour eux]. Notre mission, c'est vraiment sur le côté

psychologique, émotionnel, affectif, relationnel. Les gens pensent plus côté matériel « Est-ce que je lui offre à manger? », mais nous, on considère que ce n'est pas ça le plus important. [...] Donc, des fois, ce sont comme des petites nuances où nous on leur dit « Non. », mettre des limites. On vient avec tous des bonnes intentions, mais nous, on va mettre des limites : « Non, pas de commissions. Non, pas d'argent. Non, pas de ça. », ce qui fait que, des fois, oui, ça empêche [l'engagement bénévole] (C<sub>2</sub>).

Ainsi, une mécompréhension ou une non-adhésion à cette mission et à cette approche peut faire obstacle à l'engagement bénévole, et ce, dès la période d'accueil et d'intégration : « Nous, on est là pour diffuser la joie, diffuser l'envie de vivre. On a une identité. Il faut vraiment que les bénévoles soient à notre image » (C<sub>2</sub>).

Une autre coordonnatrice est d'avis que les membres de l'OBNL, tant les bénévoles que les employés salariés, doivent incarner la mission et l'approche de l'OBNL. Selon elle, la profondeur de leur engagement en est tributaire.

On ne fait pas du service, on offre un accompagnement à des personnes et, cet accompagnement-là, il faut qu'on soit convaincu que c'est la bonne solution. Ça fait un peu sectaire, mais c'est ça. [...] Ce qu'on veut, c'est que chaque personne seule, peu importe ce qu'on fait dans l'organisme, ne soit plus seule et qu'elle sache qu'elle peut compter sur une famille. Donc ça, ça prend du temps des fois à intégrer pour un bénévole. Il faut travailler là-dessus et je pense que les personnes – autant les bénévoles qui sont déjà là, les employés –, elles incarnent ça. C'est comme une vague : ça rayonne et il faut que, ce rayonnement-là, il atteigne les gens (C<sub>8</sub>).

D'ailleurs, pour devenir bénévole au sein de l'OBNL QC, il est demandé à chaque personne de signer un document stipulant qu'elle s'engage à respecter la mission, l'approche, les politiques, les directives et les procédures de cet OBNL (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272). Il s'agit de la dernière page de la fiche d'inscription. Cet engagement, ayant davantage une valeur symbolique que légale, que prennent des premiers-nés du bébé-boum envers l'OBNL, mais aussi envers les personnes âgées, ils entendent le respecter (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150).

Je me dis : « Tout le temps que cette personne-là a été active, elle a été bien, puis elle était aux fêtes, au chalet, elle était partout dans nos activités, on lui a dit qu'on serait là jusqu'au bout de sa vie. » C'est un engagement ça. Il faut le respecter notre engagement, puis être là (B<sub>3</sub>).

La mission et l'approche d'un OBNL guident les types d'activités bénévoles qu'il propose (ex. : jumelage, transport-accompagnement), ce en quoi elles consistent (ex. : en termes de fréquence, de durée) et à qui elles s'adressent (personnes âgées isolées) (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282; [Critères d'accompagnement des personnes âgées](#), p. 254). Conséquemment, les bénévoles devront tôt ou tard faire face au vieillissement, à l'isolement, à la maladie, à la perte d'autonomie fonctionnelle, à la mort et au deuil, réalités avec lesquelles tous les premiers-nés du bébé-boum ne sont pas prêts à composer (cf. [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197).

La mission [de l'OBNL], c'est d'accompagner [les personnes âgées isolées] jusqu'à la fin. Alors, c'est sûr qu'on demande le plus longtemps possible. On ne veut pas faire peur non plus aux bénévoles et leur dire « Bien là, vous me signez un contrat, puis vous restez avec la [personne âgée] jusqu'à la toute fin. », mais c'est ça aussi un peu que ça veut dire. Donc, quand je le dis, moi, « Tu sais, c'est une implication à moyen long terme, le plus longtemps possible, parce qu'on veut à tout prix éviter de faire subir à une [personne âgée] une autre déchirure. », et j'axe beaucoup là-dessus pour [que les bénévoles potentiels] puissent saisir l'enjeu affectif qu'il y a là-dedans (C<sub>1</sub>).

Les résultats de cette étude montrent ainsi que le nom, la mission et l'approche d'un OBNL sont trois aspects interreliés, qui influencent l'initiation, la réalisation et le maintien de l'engagement bénévole. À cet égard, Fleury (2012) rapporte que 66% des Québécois âgés de 55 ans et plus s'engagent bénévolement au sein d'un OBNL parce qu'ils se sentent personnellement touchés par la cause soutenue. Cette raison est aussi évoquée par 60% des Canadiens tous âges confondus (Sinha, 2015). Thibault et ses collaborateurs (2011) estiment que les missions touchant son entourage immédiat ou correspondant aux intérêts de son groupe d'appartenance sont jugées plus attrayantes. Elles répondent à un besoin



ou à une prise de conscience, telle que celle de l'isolement de personnes âgées (cf. [Être conscient de l'isolement de personnes âgées](#), p. 167).

De plus, selon Turcotte (2015), les personnes âgées de 55 ans et plus sont davantage susceptibles de réaliser du bénévolat d'accompagnement que les personnes faisant partie de groupes d'âge inférieurs (20% des personnes âgées de 55 ans et plus contre 15% de celles âgées de 35 à 54 ans). Or, comme susmentionné, les types d'activités bénévoles que propose un OBNL sont fonction de sa mission et de son approche (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282).

Il est à noter que la mission et l'approche d'un OBNL teintent également plus largement sa gouvernance et son fonctionnement, facteur pouvant lui-même agir, directement ou indirectement, comme freins ou leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum.

### **8.3. Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL**

Dans cette thèse, la gouvernance fait référence à la prise de décision au sein de l'OBNL, à ses politiques, directives et procédures, aux rôles et responsabilités de ses membres. Pour sa part, le fonctionnement se rapporte à sa taille et à son développement, aux ressources dont il dispose, ainsi qu'aux activités bénévoles qu'il propose. Ces composantes inhérentes à la gouvernance et au fonctionnement d'un OBNL ont été identifiées à partir des documents recensés (cf. [section 6.6.2](#), p. 130) et du discours des participants à l'étude. Elles sont vues plus en détail ci-après.

Préalablement, il convient de souligner que l'OBNL QC adhère au Code canadien du bénévolat (CCB) (Bénévoles Canada, 2017). Ainsi, il adopte les valeurs, les principes directeurs et les normes de pratiques énoncés dans le CCB. Les principes directeurs visent essentiellement à maintenir l'équilibre des relations entre les OBNL et les bénévoles qui y oeuvrent en assurant leur réciprocité

(ex. : engagement des OBNL envers les bénévoles et, réciproquement, des bénévoles envers les OBNL). Les normes de pratique touchent divers aspects de la gouvernance et du fonctionnement des OBNL, dont : mission et approche des OBNL (ex. : établissement d'un lien clair entre les rôles bénévoles et la mission des OBNL); politiques, directives et procédures adoptées pour appuyer l'engagement des bénévoles; ressources humaines (ex. : bénévoles traités comme des membres à part entière des OBNL, ressources adéquates affectées à leur soutien); coordination des bénévoles (ex. : évaluation du rendement et de la satisfaction des bénévoles; filtrage, orientation et formation, soutien et supervision, reconnaissance).

### **8.3.1. Prise de décision au sein de l'OBNL**

D'entrée de jeu, il importe de préciser qu'un OBNL, notamment s'il fait partie d'une fédération internationale, peut comprendre plusieurs paliers de décisions (international, national et régional). Or, toute décision prise, quel que soit le palier décisionnel, est susceptible d'avoir des répercussions sur l'engagement bénévole.

Par exemple, au plan international, une fédération peut être dotée d'un CA et d'une assemblée générale, représentatifs de l'ensemble des OBNL membres. Au plan national, un OBNL peut disposer de son propre mode de gouvernance : une assemblée des membres (assemblée générale) élit un CA, qui dirige l'OBNL. Considérant qu'il n'est pas possible pour le CA d'être présent au quotidien, il peut déléguer la gestion des affaires courantes de l'OBNL à une direction générale (siège social). Cette dernière peut être responsable de la coordination d'ensemble de l'OBNL et des liens avec les équipes régionales, du financement (ex. : collecte de fonds nécessaires à la réalisation de la mission de l'OBNL), ainsi que des communications (ex. : image, rayonnement et visibilité de l'OBNL, sensibilisation du public à la cause défendue). Quant aux équipes régionales, elles peuvent être plus ou moins autonomes par rapport au siège social, mais doivent agir en cohérence avec les décisions prises à ce niveau.

Les bénévoles rencontrés dans le cadre de cette étude semblent se préoccuper davantage de ce qui se passe au niveau régional, qu'aux niveaux national et international (cf. [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324).

Une fois par année, on a un meeting sur vidéo. On sait ce qui se passe [au niveau provincial], puis tout ça, mais on n'a pas besoin de savoir ce qui se passe à [ce niveau] pour bien fonctionner ici. On peut savoir les grandes lignes, qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce qui s'en vient, puis tout ça, mais comme applications de ces grandes lignes-là, on a notre directeur qui va nous dire : « À partir de maintenant, on va faire telle chose, on va dépenser telle chose. » On vit avec ce qu'on a [ici] (B<sub>7</sub>).

Pour eux, il importe surtout que les décisions prises, à un niveau ou à un autre, soient cohérentes avec la mission et l'approche de l'OBNL : « Il faut que ce que [les employés salariés] nous demandent ou les décisions qu'ils prennent en collégialité soient cohérents à l'esprit [de l'OBNL] » (B<sub>2</sub>) (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245). De plus, tant pour des bénévoles que des non-bénévoles, une saine gouvernance est primordiale : l'OBNL et ses membres doivent être intègres et dignes de confiance (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239).

Quand [les gens] voient que ce sont des arnaques, [...] quand tu vois que c'est une lutte de pouvoir, que ce n'est pas trop catholique ce qu'on fait, puis que ç'a donc bien l'air extraordinaire... Parce que tu veux t'impliquer, tu arrives là, puis tu regardes, tu te dis : « Non. Non. Ce n'est pas pour [moi]. » Tu changes de bénévolat. [...] Il faut que les gens qui te demandent de faire du bénévolat soient exempts ou à l'abri de tout reproche. Il faut qu'ils soient *clean*. Il faut qu'ils soient honnêtes[,] [...] dignes de confiance (N-B<sub>4</sub>).

Des gens qui inspirent confiance, qui sont motivés et qui ont à cœur leur travail ou leur bénévolat donnent le goût de s'engager. D'ailleurs, l'Observatoire québécois du loisir (2017h) estime qu'une transparence dans la prise de décision augmente la confiance envers un OBNL et sa crédibilité, ce qui facilite la mobilisation des personnes.

Il y a alors lieu de se demander si le mode de gouvernance et de fonctionnement au sein d'un OBNL n'a pas justement une influence sur la participation des bénévoles à la prise de décision à l'intérieur de celle-ci. La définition des rôles et

le partage des responsabilités au sein de l'OBNL peuvent faire en sorte que les bénévoles aient moins l'opportunité de participer à la prise de décision ou qu'ils considèrent que cela ne relève pas d'eux, mais plutôt des employés salariés (cf. [Rôles et responsabilités des employés salariés](#), p. 275; [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324).

Une participation des bénévoles à la prise de décision favorise l'expression de leur voix, la considération de leur point de vue, le développement d'un sentiment d'appartenance à l'OBNL et, par le fait même, leur engagement (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Considérant les caractéristiques associées à leur génération (cf. [section 3.1](#), p. 9), leurs connaissances et expériences, les premiers-nés du bébé-boum seraient plus enclins à s'engager dans un OBNL où on leur fait confiance et où on leur délègue des responsabilités que dans un OBNL où il s'est créé un régime que certains qualifient de dictatorial.

Tu peux te créer un pouvoir personnel à l'intérieur d'un organisme communautaire, faire en sorte qu'il y ait des personnes qui deviennent un peu dictatoriales. Elles se comportent en patrons, au lieu de déléguer, puis de faire confiance. Donc, à ce moment-là, ça ne devient pas attirant, parce que n'oubliez pas, les gens de mon âge, on est le « Maître chez nous ». On est la génération qui avait accès à l'éducation. Ce sont des gens scolarisés. Ce sont des gens éduqués. Ce sont des gens qui ont voyagé. Et, peut-être que, quand tu arrives dans un organisme communautaire où il s'est créé un petit pouvoir personnel, ça ne fit pas trop, trop (N-B<sub>8</sub>).

Parmi les façons d'impliquer les bénévoles dans la prise de décision, ainsi que de connaître et reconnaître leur point de vue, il peut leur être demandé de remplir un questionnaire de satisfaction, ou de les inviter à participer à une rencontre de travail avec les responsables de l'OBNL. D'autres études (Bénévoles Canada et al., 2010; Thibault et al., 2011) abondent dans le même sens : les bénévoles désirent être considérés comme des partenaires et non comme des auxiliaires, de la main-d'œuvre ou « une simple paire de bras » (Bénévoles Canada et al., 2010: 18).

Une participation des bénévoles à la prise de décision contribue à ce qu'ils aient une meilleure connaissance et compréhension des politiques, directives et procédures mises en place au sein de l'OBNL (cf. [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254). À l'inverse une non-connaissance ou une incompréhension de ces politiques, directives et procédures peut être à l'origine de diverses difficultés vécues, tant par les bénévoles que les autres membres de l'OBNL, de malentendus et de conflits.

Dans un autre ordre d'idées, la composition du CA peut avoir des répercussions sur les équipes régionales et, conséquemment, sur l'engagement bénévole. En effet, lorsqu'un CA est composé surtout de gens d'affaires n'ayant pas forcément la connaissance ou l'expérience du terrain, les décisions prises peuvent être « déconnectées » des réalités des équipes régionales : « Parfois, ça peut être difficile, parce qu'on reçoit des directives et des budgets qui ne sont pas toujours en accord avec la réalité du terrain » (C<sub>8</sub>). Cependant, il apparaît difficile de recruter des bénévoles pour siéger au CA d'un OBNL ou être responsable de l'un de ses volets. Certains peuvent craindre que leur engagement devienne alors trop accaparant.

Je ne veux pas m'impliquer administrativement, parce qu'on est souvent accaparé. Les gens disent « Ah, lui, il ferait bien ça. On va lui demander », etc. [...] Si vous me posez la question, est-ce que vous vous impliqueriez dans des campagnes de financement ou quoi que ce soit, non. Toute la partie administrative de l'organisme, il y a des professionnels qui font ça. Il y a des gens qui le font très bien (B<sub>16</sub>).

De même, la localisation du siège social dans une autre région que celle où est implantée une équipe peut rendre plus difficiles la connaissance et la reconnaissance de cette dernière dans son milieu (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239). Cette distance entre le siège social et les équipes régionales peut affecter la transmission de l'information au sein de l'OBNL et, conséquemment, la connaissance ou la compréhension des décisions prises, ainsi que la qualité des relations entre les membres d'une équipe, ceux

d'autres équipes ou ceux du siège social (cf. [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261; [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324).

C'est sûr que, des fois, on voudrait avoir plus d'autonomie, dans les décisions, mais ça fait partie aussi de ce jeu, de dire « On fait partie d'un tout. » Ce que je trouve, personnellement, l'inconvénient, c'est la distance. Je veux dire que, si j'avais la possibilité d'être plus en lien, ça serait peut-être moins pire, mais le fait d'être loin comme ça, des fois, c'est difficile dans les décisions quotidiennes. Il faut attendre d'avoir la réponse. Ça nous limite un peu dans notre action (C<sub>8</sub>).

Cette distance et la présence de plusieurs paliers décisionnels complexifient et allongent le processus décisionnel, ce qui peut occasionner de l'impatience, de la frustration, voire un sentiment de non-considération chez les bénévoles, notamment chez ceux ayant effectué une demande auprès de l'OBNL qu'ils jugent pressante (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

C'est ce que j'appelle grandeur et misère d'une organisation centralisée. [...] Plus l'organisation est grosse, moins ça réagit vite [aux] initiatives [régionales]. [...] C'est qu'ils ne veulent pas dénaturer l'organisation. Ils ne veulent pas que les gens prennent des initiatives qui ne soient pas approuvées. Oui, mais au-delà de ça, même si c'est maladroit parfois, moi, j'aime mieux faire ça que de ne rien faire (B<sub>1</sub>).

### **8.3.2. Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL**

Les politiques (ex. : sur la protection de la vie privée, sur les plaintes, contre le harcèlement, sur la divulgation des actes répréhensibles), les directives (ex. : critères d'accompagnement des personnes âgées, vérification des antécédents judiciaires des bénévoles [potentiels], signature d'un engagement à la confidentialité et au respect du code d'éthique, non-acceptation d'argent ou de cadeau venant de la personne âgée accompagnée) et les procédures (ex. : recrutement, accueil et intégration, formation, jumelage) d'un OBNL, qu'elles aient été décidées à un niveau international, national ou régional, balisent l'engagement bénévole.

[Les bénévoles] rentrent dans une vie associative. Ils ne sont pas complètement électrons libres. Donc, on leur demande aussi de respecter la charte, le cadre, la vie d'équipe. Je ne sais pas si c'est un désavantage ou pas. En tout cas, c'est quand même une contrainte.

Ce n'est pas de dire bonjour à sa voisine quand je veux, comme je veux (C7).

Des politiques, directives ou procédures décidées à un niveau national sont communes aux équipes régionales, ce qui assure une uniformité entre elles. Par contre, leur application – en termes de rigidité, conformité ou souplesse –, voire leur non-application, peut varier d'une équipe ou d'un individu (ex. : employés salariés, bénévoles) à l'autre, et ce, en adéquation ou non avec la situation vécue (ex. : contexte des personnes impliquées, contexte régional). Par exemple, un OBNL peut refuser toute personne ayant des antécédents judiciaires, alors qu'une équipe régionale peut choisir d'accepter quand même une personne suivant l'infraction qui a été commise.

Si tu n'as pas payé un ticket [...], tu peux faire une bonne bénévole pareil, [...] ce qui fait qu'on ne prend pas ça au pied de la lettre. Par contre, si tu as abus physique ou drogue ou toute la patente, c'est sûr que tu ne passeras pas. C'est officiel. [...] Au niveau policier, eux autres [au siège social], ils n'endurent rien. Ils arrivent, puis tout de suite quand ils voient de quoi, *pfuit*, ils barreront ça, mais nous on a besoin de personnes ici, ce qui fait qu'on est capable de juger si l'offense est grave. Des fois, on les accepte pareil (B5).

Il est à souligner qu'une vérification des antécédents judiciaires par un corps de police fait partie des étapes de filtrage des bénévoles (potentiels) des OBNL de cette étude, mais aussi d'autres OBNL qui oeuvrent auprès de mineurs ou de personnes considérées comme vulnérables (Observatoire québécois du loisir, 2017m). Cette vérification vise à réduire au minimum les risques que courent les membres d'un OBNL. L'Observatoire québécois du loisir (2017m) précise que, dans le cas où un antécédent judiciaire est déclaré, il est de la responsabilité de l'OBNL de déterminer s'il existe un lien entre cet antécédent et la fonction exercée ou susceptible d'être exercée par le bénévole (potentiel).

Un autre exemple concerne le don d'argent ou de cadeaux entre les personnes âgées accompagnées et les bénévoles.

[Le monsieur que j'accompagne] m'a demandé que je lui prête de l'argent à un moment donné. Puis, je l'avais fait quelques mois, mais après ça, ici, ils m'ont dit non. Quand je lui ai dit ça, il ne voulait plus

me voir, mais je savais que la poussière retomberait. [...] Mais, le fait que j'aïlle coupé ça, [...] ça lui a juste comme donné le coup de pied dans le derrière pour ne pas compter sur moi tous les mois, vraiment mieux planifier son budget (B<sub>11</sub>).

Un OBNL proscrit ce type de pratique, afin de prévenir d'éventuelles situations problématiques.

Nous, on est comme une agence de rencontre, mais il faut avoir des règles. Ça se peut que le bénévole veuille offrir de l'argent [à la personne aînée], veuille lui offrir de grands cadeaux ou vice versa. Ça se peut que [la personne aînée] demande à son bénévole d'aller retirer de l'argent avec sa carte de guichet. Donc, tout ça, on essaie de le clarifier que « Ça, c'est interdit. », « Ça, ce n'est pas légal. », « Ça, ça ne rentre pas [ici, à l'OBNL]. », « Si vous allez le faire, vous ne portez plus le chapeau [de bénévole de l'OBNL]. » Donc, tout ça, c'est vraiment à éclaircir. C'est un lien entre deux personnes (C<sub>2</sub>).

Pour des bénévoles, cette directive mérite toutefois d'être nuancée. Dans un premier cas, il est question d'accepter, à l'occasion, de se faire payer un café ou un repas par la personne accompagnée pour lui faire plaisir.

On n'a pas le droit d'accepter rien des [personnes aînées accompagnées]. [...] Grosso modo, je comprends, mais si ça me fait plaisir de l'amener souper, que si elle, à l'inverse, – elle a les moyens, remarques bien – voulait m'inviter à souper, puis je passe mon temps à lui dire « Non. Je n'ai pas le droit. », je l'empêche de me faire plaisir. Puis, je l'empêche de se faire plaisir à elle, parce qu'elle veut tellement me faire plaisir, puis je lui dis toujours : « Non, non, non. » [...] C'est sûr qu'il pourrait y avoir de l'abus, mais si tu regardes juste de même, de l'abus, il y en a partout (B<sub>5</sub>).

Dans un second cas, il s'agit d'accepter que la personne aînée assume certaines dépenses associées à son accompagnement en milieu hospitalier qui ne sont pas nécessairement remboursées par l'OBNL (ex. : stationnement, repas du bénévole).

À un moment donné, on a eu une rencontre, autour de la table. Puis, il y avait la grande responsable [...]. J'ai dit : « Moi, j'aurais un point d'interrogation. » Puis, j'explique la situation. Oh! La grande boss, elle a fait comme une petite grimace : « Ce n'est pas supposé d'être... Les coûts, ça vous revient ou vous en parlez à l'association qui pourrait vous rembourser. » J'étais restée assez insultée. [...] Puis, je m'étais dit : « Bien, la journée que ça ne marchera plus, bien je le lâcherai le bénévolat. » Puis, ça serait un point important, parce que tu dis « Je fais du bénévolat. », mais tu n'es pas obligé de payer tout par exemple,



parce que souvent, ces personnes-là, ce ne sont pas [toutes] du monde pauvre (B<sub>6</sub>).

Bien que des politiques, directives et procédures communes soient indispensables pour assurer une cohérence au sein d'un OBNL – ainsi qu'entre ses équipes régionales et les bénévoles qui y oeuvrent –, un bénévole rappelle l'importance de tenir compte du contexte (situationnel, régional ou autre) dans leur application; elles ne peuvent être mur à mur.

C'est politique. [...] Ils veulent insérer ça [ici]. Ça ne fonctionne pas [ici] leurs affaires. Ça ne peut pas marcher. Ce n'est pas la même dynamique [...]. C'est la même clientèle, oui, mais la nôtre est beaucoup plus réduite [...]. Ce qui fait qu'il y a eu des désaccords [...]. Nous autres, on était découragé, quand [des personnes du siège social] venai[en]t ici. On était découragés bien raide. On avait envie de barrer la porte. Non, non, on ne voulait quasiment pas les voir, parce qu'on ne sentait jamais qu'ils avaient de bonnes nouvelles pour nous autres quand ils arrivaient. Ç'a fini par tanner un peu tout le monde (B<sub>5</sub>).

Une méconnaissance, mécompréhension ou non-application des politiques, directives et procédures peut également être en lien avec la transmission de l'information au sein de l'OBNL ou de ses équipes régionales. Pour favoriser cette transmission, différents moyens sont possibles tels que des rencontres réunissant les membres de l'OBNL (cf. [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324; [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315).

Quand je lui ai dit ça [à la coordonnatrice], « Il faudrait bien faire une table ronde à un moment donné, puis sonder le pouls de chaque bénévole pour voir comment ça va. », parce que si chaque personne ne dit pas rien, puis si on ne se rencontre jamais, on ne peut pas rien améliorer. Quand je voyais l'épicerie puis tout ça, des problèmes qui surgissaient, je me disais : « Si j'arrête [d'amener la personne aînée à l'épicerie], puis elle me dit que son amie, qui a une personne bénévole, y allait à l'épicerie. Bien, je ne suis pas pour arrêter, si l'autre continue » (B<sub>6</sub>).

Bon nombre d'auteurs soulignent l'importance de l'existence de règles de base venant baliser l'engagement des bénévoles (Claxton-Oldfield et al., 2011;

Gagnon et al., 2013; Landry, 2005; Lilburn et al., 2018; Sévigny & Castonguay, 2013). Toutefois, il est nécessaire que ces règles leur laissent une marge de manœuvre pour qu'ils puissent s'adapter à différentes situations. À cet égard, Lilburn et ses collaborateurs (2018) estiment qu'une surabondance de politiques, de directives et de procédures au sein d'un OBNL est susceptible d'avoir un effet délétère. Selon ces auteurs, ces politiques, directives et procédures contribuent à une professionnalisation de l'engagement bénévole, ce qui peut artificialiser la relation entre le bénévole et la personne aînée accompagnée et accroître l'écart entre eux : d'un côté, se trouverait le bénévole accompagnateur, un aîné actif et généreux; de l'autre, le client, un aîné passif que l'on peut prendre en pitié, voire tenir responsable de sa situation.

En somme, la présence de politiques, directives ou procédures, leur connaissance et leur interprétation, ainsi que leur application ou non-application peuvent représenter des freins ou des leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum. Les critères d'accompagnement des personnes aînées accompagnées, abordés ci-après, sont un exemple de directive ayant une influence sur cet engagement bénévole.

### **8.3.2.1. Critères d'accompagnement des personnes aînées**

En principe, la mission d'un OBNL indique auprès de quelle(s) population(s) il oeuvre (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245). Cela dit, des critères d'accompagnement (ex. : âge, situation d'isolement social) viennent le préciser. Ces critères ont une influence directe ou indirecte sur l'engagement bénévole.

D'une part, ils teintent l'activité bénévole qui est réalisée (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282). Si les personnes aînées doivent être âgées d'au moins 75 ans et isolées socialement, les bénévoles seront, tôt ou tard, confrontés au vieillissement et aux réalités pouvant y être associées (ex. : maladie, perte d'autonomie fonctionnelle, isolement, mort, deuil), ce qui peut freiner

l'engagement de premiers-nés du bébé-boum (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168; [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197).

D'autre part, les critères d'accompagnement peuvent affecter le sentiment d'utilité chez les bénévoles. Il peut être plus difficile pour les bénévoles d'éprouver un sentiment d'utilité lorsque la personne accompagnée a un problème de santé mentale ou des déficits cognitifs importants, ou lorsqu'elle est en fin de vie (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Dans ces situations, l'appréciation et la reconnaissance de l'action bénévole ne seront pas nécessairement communiquées par la parole, mais plutôt par un regard, un sourire ou un geste. Elles seront tacites.

La conception, fondée ou non, que les personnes âgées ne répondent pas aux critères d'accompagnement peut aussi engendrer un sentiment d'inutilité chez les bénévoles et, conséquemment, une cessation d'un accompagnement, voire de leur engagement (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Il peut arriver qu'un bénévole estime qu'une personne âgée lui mente ou lui cache des aspects concernant son réseau social pour bénéficier de son accompagnement. La découverte de la vérité, le cas échéant, pourra avoir l'effet d'une trahison, du moins le lien de confiance entre la personne âgée et le bénévole sera éprouvé.

Quand c'est venu tout ça [que la personne âgée avait menti sur son réseau social], je n'étais plus capable [de l'accompagner], puis je ne pouvais plus non plus pour être avec [l'OBNL] : je ne pouvais pas continuer avec cette personne-là, parce qu'elle a été complètement rejetée. [...] Mais, quand tu apprends, après deux ans, c'est une tricherie pour moi. J'étais tellement déçue d'elle. Elle ne t'a jamais dit la vérité sur ses filles. Des fois, elle me disait « Oui, oui, je vais chez ma fille, mais je ne resterai pas longtemps. », mais elle s'en allait chez le chum (B<sub>6</sub>).

La bénévole ayant vécu cette situation recommande que l'évaluation du réseau social des personnes âgées soit davantage poussée. Lorsqu'elles ont de la famille, un membre de celle-ci pourrait être contacté pour corroborer leurs dires.

De plus, il est suggéré que la situation d'isolement des personnes âgées soit réévaluée périodiquement, car elle est susceptible d'évoluer. Par exemple, tout dépendamment de chaque personne, un déménagement en résidence peut favoriser la participation à des activités et, par le fait même, la création de liens avec les autres résidents. L'accompagnement bénévole pourrait, dans ce cas-ci, être jugé moins nécessaire.

Il faudrait quasiment que la personne âgée qui change de situation soit réanalysée, parce que si elle est chez elle puis qu'elle n'a pas rien, elle est toute seule, c'est correct qu'elle ait une bénévole, mais aussitôt qu'elle tombe en résidence, qu'il y a plein d'activités, est-ce encore correct? Ça, c'est encore une question à poser en réunion avec un rassemblement de bénévoles : qu'est-ce qu'ils en pensent (B<sub>6</sub>).

Toutefois, la cessation d'un accompagnement justifié par la conception, fondée ou non, que la personne âgée ne répond plus aux critères d'accompagnement demeure une question délicate. Lors de son admission, l'OBNL et, à leur tour, les bénévoles ont pris un engagement moral ou symbolique envers elle de l'accompagner jusqu'à la fin de sa vie (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245). Par conséquent, la décision de cesser un accompagnement doit être justifiée et ne pas être prise à la légère, et ce, même si la situation d'une personne âgée évolue.

La notion de fidélité, elle est importante aussi dans les valeurs de l'association, de dire : « On s'est engagé. » La personne, sa situation, elle peut évoluer, mais pour elle, [l'association], ça représente quelque chose. [...] Après, effectivement, si on se rend compte que sa fille qui habitait dans le sud revient dans le nord et qu'elle va la voir tous les jours, on prend du recul. Mais, il y avait eu toute une histoire avec une dame qui avait même été voir le directeur et tout en disant « Je ne comprends pas. [Les bénévoles] venaient chez moi. Maintenant, je n'ai plus rien. Je ne suis plus invitée à rien. », et c'est parce que l'équipe avait décidé que cette dame, elle n'était pas si seule que ça, mais en même temps, au nom de quoi (C<sub>7</sub>)?

Considérant ce qui précède et le fait qu'il soit déjà difficile de repérer et d'offrir un soutien aux personnes âgées isolées socialement – car elles peuvent être

réticentes à demander ou à recevoir de l'aide<sup>1</sup> – (Cardinal et al., 2017; Conseil national des aînés, 2014, 2017), jusqu'où un OBNL peut-il aller pour (ré)évaluer si les personnes aînées répondent bel et bien aux critères d'accompagnement? Quatre grands principes éthiques peuvent être éclairants en ce sens : la bienfaisance, l'action de faire du bien ou le souci de vouloir le bien; l'autonomie, la capacité de déterminer ses propres choix; la non-malfaisance, l'action de ne pas nuire, de ne pas causer de problèmes ou d'effets indésirables; le respect, l'action de prendre en considération l'intégrité, les croyances, les valeurs, le rythme et les modes de vie, ainsi que la vie privée (Bureau et al., 2017; Cardinal et al., 2017). Bien qu'il puisse s'agir d'un processus complexe, la recherche d'un équilibre entre ces principes éthiques apparaît néanmoins la voie optimale.

Il est à souligner qu'au sein de l'OBNL FR la question des critères d'accompagnement des personnes aînées et de leur évaluation a fait l'objet d'une réflexion approfondie, ce qui a mené à la réalisation d'un référentiel de bonnes pratiques. De même, une trousse d'outils réalisée par la FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches<sup>2</sup> peut assurément être utile à toute personne désirant rejoindre, comprendre ou accompagner des personnes aînées isolées socialement (Bureau et al., 2017).

### **8.3.3. Taille et développement de l'OBNL**

Le nombre d'années d'existence d'un OBNL dans la communauté et son nombre de membres (employés salariés, personnes aînées accompagnées et bénévoles) peuvent être des indicateurs de sa taille et de son développement. La taille d'un OBNL (petite ou grande) et son développement (plus ou moins structuré)

---

<sup>1</sup> Différentes raisons peuvent aider à mieux comprendre ces réticences : une peur de demander ou la volonté de se débrouiller seules; une peur d'être jugées et stigmatisées; une non-prise de conscience de leur situation d'isolement (Cardinal et al., 2017).

<sup>2</sup> Cette trousse d'accompagnement a été réalisée en collaboration avec des professionnels et des chercheurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale (Direction de santé publique, Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec, Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées et Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval), ainsi que de l'Institut national de santé publique du Québec.

apparaissent comme étant deux aspects interreliés. Les petits OBNL émergents ou relativement récents sont plus susceptibles d'être en développement et en structuration comparativement aux OBNL de grandes tailles, bien implantés et davantage structurés.

Des avantages, inconvénients ou défis peuvent être associés à la taille d'un OBNL ou à son développement, et ce, tant pour les employés salariés que les bénévoles.

Je parlerais beaucoup d'avantages [concernant la taille et le développement de l'OBNL]. Puis, inconvénients, je le remplacerais par beaux défis, parce que ce ne sont pas des inconvénients de prime abord. La manière dont je le perçois, ce sont vraiment de beaux défis. Puis, ça démontre aussi que [l'OBNL] grandi[t], que ça évolue toujours plus (C<sub>1</sub>).

Par exemple, la taille et le développement d'un OBNL ont une influence sur le rôle et les responsabilités de la coordonnatrice des bénévoles, les tâches qu'elle doit réaliser, son autonomie professionnelle, ainsi que les ressources et le soutien dont elle peut bénéficier (ex. : possibilité d'échanges et d'entraide avec des membres d'autres équipes régionales au sein de l'OBNL) (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266; [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270; [Coordination des bénévoles](#), p. 292). Dans un OBNL de plus petite taille et moins structuré, les tâches assumées par la coordonnatrice des bénévoles sont certes plus nombreuses, ainsi que les ressources et le soutien moindres. Cela dit, elle bénéficie d'une autonomie professionnelle plus grande.

Le travail de coordonnatrice de bénévoles, il commence à se mettre en place, à se structurer. [...] Par contre, c'est peut-être l'organisme qui n'est pas à ce stade-là et qui considère que, la coordination, ça inclut tout. Ça inclut l'organisation d'événements, de prendre soin de personnes âgées, etc. Donc, c'est vraiment l'organisme, je dirais, au stade où il est qui spécifie les rôles. [...] Oui, il est plus difficile [de travailler dans un OBNL moins structuré], mais aussi plus facile dans le sens que la coordonnatrice organisera son propre travail, son emploi du temps, ses priorités. À ce moment-là, je pense que ce n'est plus coordonnatrice du bénévolat, mais coordonnatrice tout court (C<sub>2</sub>).

Lorsqu'un OBNL prend de l'ampleur en termes de taille et de développement, il y a le danger qu'il perde son essence et devienne factice.

Il faut maintenir cette sensation de faire partie d'une famille, même si on a un organisme, des rouages, des politiques et procédures, des responsabilités. [...] Puis, il ne faut justement pas que ce soit [uniquement] une sensation, il faut que ce soit réel. On ne peut pas bâtir quelque chose de solide sur quelque chose qui est factice et, quand on dit qu'on est la famille des personnes âgées seules, il faut qu'on le soit profondément. Pour moi, un des désavantages aussi de la grosse machine [...], c'est qu'on perd des fois un peu le vrai, l'essence [de l'OBNL] et, ça, les gens, les employés, qui sont là depuis 25, 30 ans, ils l'incarnent complètement (C<sub>8</sub>).

Une lourdeur bureaucratique peut également en découler, complexifiant et allongeant le processus décisionnel à l'intérieur de l'OBNL. Une demande effectuée par un bénévole peut alors prendre plus de temps à traiter et occasionner de l'impatience et de la frustration chez ce dernier trouvant la situation pressante, voire lui faire vivre un sentiment de non-considération (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

C'est comme dans les bureaux où on travaille : il y a plus de chefs que d'Indiens. Des fois, ça prend du temps. [...] Il faut qu'ils en parlent. C'est pour ça que c'est aussi long. Non, non, « Pour toi, est-ce que c'est logique? », « Oui. », « Bon, envoie, fais ta requête, mets-là sur le bureau, puis l'autre va la signer, puis c'est parti. C'est fini. » Pour justifier [l'achat d']un matelas [destiné à une personne âgée qui en a urgemment besoin], faut-il passer par 100 personnes, 20 personnes, 10 personnes pour justifier si la cause est bonne ou pas? Il me semble que, ça, tu as une réponse tout de suite (B<sub>8</sub>).

En ce sens, un premier défi est de veiller à ce qu'un OBNL et ses équipes régionales demeurent à taille humaine, sans quoi la vie associative, ainsi que la connaissance du territoire d'action et des besoins de la population risquent d'en être affectées.

Je crois que l'enjeu des évolutions actuelles, c'est justement de donner une taille raisonnable aux équipes – raisonnable, c'est 50 à 60 personnes – pour que justement il y ait une vie d'équipe, que tous les gens qui appartiennent à la même équipe se connaissent, aient une idée du visage de l'autre, puissent se contacter facilement et aient connaissance de l'ensemble des actions qui sont proposées par l'équipe. Voilà, il y a un enjeu important de taille. Donc, au moins, au

niveau de l'équipe, l'action territoriale, on devrait se connaître théoriquement (C<sub>5</sub>).

Afin d'assurer la vitalité de la vie associative d'un OBNL et lui permettre de bien cerner les enjeux locaux, un redécoupage géographique peut parfois s'avérer nécessaire.

Il y a effectivement la notion de connaissance entre les personnes, mais aussi la notion de connaissance des enjeux du territoire de vie et des réalités de vie sur ce coin-là. [...] Il y a plusieurs équipes d'action territoriale sur une même zone géographique. On a découpé à l'image des zones administratives [...]. L'objectif de ce redécoupage ou de cette réorganisation, plutôt, c'est de permettre d'investir, le terme est peut-être un peu agressif, mais en tout cas, de se donner les moyens d'être positionnés sur tous les endroits géographiques [du pays] et surtout là où il y a des besoins (C<sub>6</sub>).

Un second défi lié à la taille et au développement d'un OBNL a trait au souci de cohérence et d'unité internes : faire en sorte que tous ses membres travaillent ensemble, et se partagent leurs connaissances et leurs expertises afin de toujours mieux répondre à la mission de l'OBNL.

Les beaux défis, c'est la coordination : faire en sorte que, tout le monde ensemble, on puisse se coordonner pour toujours faire avancer davantage la mission [de l'OBNL], travailler ensemble, travailler en équipe, se partager les connaissances, l'expertise, puis qu'ensemble on puisse toujours avancer pour la cause. En fait, j'aimerais dire un proverbe créole. C'est la devise d'Haïti. *Men anpil chay pal ou* : plusieurs mains ensemble, le poids est moins lourd. Donc, l'union fait la force. Je trouve que c'est ça qui représente bien, en ce moment, [l'OBNL] avec les [équipes régionales] (C<sub>1</sub>).

D'ailleurs, des bénévoles rencontrés observent un rapport hiérarchique entre des équipes régionales selon leur taille et leur développement. Du moins, deux équipes similaires en termes de taille et de développement sont plus susceptibles d'entretenir des relations horizontales que deux équipes distinctes sur ce plan : « Les régions, c'est plus nouveau [...]. C'est comme si, en tout cas dans mon impression, elles sont greffées [à notre équipe], tandis que [telle autre équipe], la relation je trouve ça un petit peu plus, comment je dirais, au-dessus » (B<sub>3</sub>). Pour éviter qu'une équipe régionale se replie sur elle-même et soit déconnectée du reste du regroupement, le partage d'un but commun et les échanges interéquipes



(ex. : rencontre annuelle, forum) apparaissent primordiaux (cf. [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315).

Peu importe sa taille et son développement, un minimum d'organisation est attendu de la part de tout OBNL. Cette dernière influence l'initiation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum : ils préfèrent s'impliquer dans un OBNL qu'ils jugent organisé.

J'ai déjà fait application dans un autre organisme, parce que ça, ça m'intéressait vraiment. Première réunion que j'ai faite avec le groupe, je me suis aperçu que c'était du broche à foin, très peu pour moi merci. Vous n'êtes pas organisés, organisez-vous en premier, puis je verrai plus tard. Donc, si tu n'es pas organisé, tu ne garderas pas ton monde, parce qu'en tant que bénévole tu veux sentir et tu veux savoir que tu vas travailler avec un groupe qui sait où ce qu'il s'en va (C<sub>3</sub>).

Un manque d'organisation ou une instabilité dus à des changements organisationnels peuvent se répercuter sur la coordination des bénévoles, notamment sur le soutien qui leur est apporté (cf. [Coordination des bénévoles](#), p. 292; section [8.5](#), p. 329). Il peut en résulter une insécurité chez les bénévoles, une perte de sens de leur engagement et sa cessation.

Le directeur est parti. On a été un an où on flottait. On ne savait pas où on s'en allait. Beaucoup de monde a lâché, parce qu'il n'y avait pas de structure à nulle part. J'ai dit « Non, on ne peut pas lâcher ça. Les personnes aînées vont être toutes seules. », ce qui fait qu'on était un groupe de bénévoles qui a continué à maintenir ça à flot, disons. Puis, après ça, *woups*, le nouveau directeur est arrivé. Il y a eu d'autres permanents. Depuis ce temps-là, ça marche bien. C'est bien structuré. [...] On sait que les gens sont là. On sait que les gens [...] vont nous aider s'il y a quelque chose. C'est ça qui est rassurant, parce que quand on flottait, il n'y avait rien de rassurant. Tu disais : « Mais, qu'est-ce qui va arriver si on ne fait pas ça, si on fait ça? » On ne savait pas, on n'est pas des permanents nous autres, on n'est pas des travailleurs sociaux non plus (B<sub>7</sub>).

Toutefois, ce ne sont pas nécessairement tous les bénévoles qui seront affectés par des changements organisationnels.

Que le comité [de coordination] soit un petit peu chancelant, je ne sais pas s'ils s'en aperçoivent [les bénévoles]. [...] On fait quand même les fêtes qui leur sont attribuées : la fête pour le bénévole même, le dîner de Noël, le dîner de Pâques, soit s'il y a une épluchette de blé d'Inde l'été, ces choses-là. On continue, quand on peut, de faire ces activités-

là quand même. [...] Ceux que ça fait quand même une couple d'années qu'ils sont là, ils savent les activités qu'on a à faire, ce qui fait qu'ils savent qu'on ne les a pas délaissés. Puis, on continue à les faire aussi. Mais, ils ne savent pas comment le comité va, en fin de compte, s'il est stable ou pas (B<sub>5</sub>).

Il est à souligner que les ressources d'un OBNL participent de façon importante à sa taille et à son développement. Un OBNL de petite taille et moins développé est plus susceptible de disposer de ressources limitées comparativement à un autre OBNL de grande taille et davantage structuré, comme il en est question ci-après et comme l'observent également Radermacher et ses collaborateurs (2011).

#### **8.3.4. Ressources de l'OBNL**

La gouvernance et le fonctionnement d'un OBNL sont dépendantes de ses ressources (humaines, financières et matérielles). Par exemple, une équipe régionale dépendante financièrement de l'instance nationale de l'OBNL apparaît jouir d'une moins grande liberté d'action et d'un potentiel de développement restreint en comparaison avec une équipe qui s'autosuffit.

On voudrait être plus indépendant, mais on n'a pas l'argent pour l'être. On dépend d'eux autres [du siège social] [...]. Comme monsieur [untel], il avait plein de bonnes idées. [Le siège social] ne voulait pas en accepter aucune, puis tout ça. On ne peut pas faire bande à part, parce qu'on n'aura pas les ressources financières. Comme ici, le loyer, c'est payé par [le siège social]. [La coordonnatrice], elle est payée par [le siège social]. C'est sûr qu'il y a du bénévolat qui se fait en masse, mais il y a des dépenses qui se font aussi que nous autres on ne serait pas capable d'absorber (B<sub>5</sub>).

Or, une dépendance financière et une liberté d'action limitée peuvent être à l'origine de mésententes et de tensions entre les membres du siège social de l'OBNL et ceux d'une équipe régionale, s'ils ne partagent pas le même point de vue.

[Un bénévole] a quitté le mouvement, parce qu'il était en désaccord avec les gens [du siège social]. Quand on avait des réunions ici, tu sentais la tension dans la salle. C'était épouvantable. Entre les gens

[du siège social] puis lui, ça ne marchait pas. Il n'avait pas le même point de vue qu'eux autres, puis [les gens du siège social] n'adhéraient pas non plus à sa politique à lui (B<sub>5</sub>).

Dans un autre ordre d'idées, le nombre de bénévoles et d'employés salariés influence, directement ou indirectement, l'engagement bénévole. Considérant que ce ne sont pas toutes les personnes âgées qui désirent être accompagnées sur du long terme par un bénévole, un nombre moins élevé de personnes âgées comparativement à celui des bénévoles vient compliquer le jumelage (cf. [Jumeler une personne âgée avec un bénévole](#), p. 302). De surcroît, une attente relativement longue précédant un jumelage peut être une source de démotivation pour les bénévoles.

Ce qui est difficile pour les bénévoles, c'est qu'eux autres arrivent ici, tout enthousiastes : ils ont hâte d'[être jumelés avec une personne âgée]. Ça ne se trouve pas comme ça, parce qu'on peut avoir 60 bénévoles, 15 [personnes âgées], ce qui fait que ce n'est pas facile. Puis, ce n'est pas tout le monde qui peut être jumelé non plus. [...] Ce qu'ils aiment eux autres [les bénévoles], ce qu'ils demandent, c'est d'échanger avec la personne, mais ce n'est pas si facile [...] trouver une personne de même, puis que tu peux sortir aussi. Il y en a qui ne sont pas mobiles ou, s'ils sont mobiles, c'est la chaise roulante (B<sub>5</sub>).

Aussi, la présence d'employés salariés expérimentés, notamment d'une coordonnatrice d'équipe ou du bénévolat, favorise la gouvernance et le fonctionnement d'un OBNL et, *ipso facto*, assure sa viabilité et sa stabilité (cf. [Coordination des bénévoles](#), p. 292; section [8.5](#), p. 329).

Parce qu'il n'y a pas des permanents partout : [Dans telle région], il n'y en a pas, [dans telle autre région] non plus. [Dans telle autre région encore], c'est pareil, d'après moi, il n'y a pas de permanent. Ce qui fait que c'est toff de soutenir l'intérêt puis de motiver [les bénévoles], quand tu n'es pas payé. Puis, [telle équipe régionale], ça fait trois ou quatre fois qu'on les relève. Ça part, ça arrête. Ça part, ça arrête. Là, c'est parti, puis ça l'air de toffer. Ça fait quasiment un an, mais il n'y a pas de permanent encore (B<sub>1</sub>).

Certes, les bénévoles sont au cœur de l'action des OBNL de SAD des aînés, notamment de ceux de plus petite taille ou moins développés. Les bénévoles,

notamment les premiers-nés du bébé-boum dont l'engagement est grand, sont considérés comme leurs piliers. Les OBNL ne pourraient survivre sans bénévoles. De même, la société éprouverait de la difficulté à soutenir ses membres et à demeurer vivante : « Enlève des bénévoles d'un pays, puis le pays tombe. C'est un pouvoir, c'est une force de frappe très importante, le bénévolat. [...] Enlève les bénévoles d'un pays, puis le pays il s'en va à la ruine » (N-B<sub>4</sub>). Cela dit, la présence d'employés salariés n'en est pas moins nécessaire. Elle est sans contredit un plus à la coordination des bénévoles à la lumière des résultats de l'étude, des documents recensés et aux dires des participants. Les employés salariés apportent un soutien aux bénévoles et les aident à prendre du recul par rapport à leur accompagnement (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306; [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201).

Le cœur même de l'action de l'association, ce sont les bénévoles. Néanmoins, il y a besoin de salariés. [...] Je pense que, l'engagement bénévole, il peut être très piégeant. [...] Les bénévoles font tout et les salariés sont nécessaires pour accompagner. Je dis souvent, l'objectif [de l'OBNL], c'est d'accompagner les personnes isolées pour les écouter et réduire leur isolement, mais c'est une association où les bénévoles sont aussi accompagnés, très bien accompagnés, par la formation, par les échanges de pratiques et par la présence des salariés. Donc, les salariés sont nécessaires [...] pour aider à prendre du recul, à ne pas être tellement dans l'action d'accompagnement que le nez soit sur le guidon (C<sub>5</sub>).

Par ailleurs, un manque d'employés salariés, occasionnant une surcharge de travail à ceux en poste, a une répercussion sur la coordination des bénévoles et, conséquemment, sur leur engagement.

Il y a un constant changement, [une] évolution, étant donné que le nombre de personnes âgées augmente et, en particulier, les personnes âgées isolées. [...] Le bassin des bénévoles aussi augmente et les tâches avec [...] deviennent de plus en plus compliquées et, donc, à simplifier, étant donné que, nous, on est vraiment une petite équipe vu tout ce qu'on fait. Donc, oui, la complication, c'est que les tâches augmentent, mais le nombre d'effectifs est le même (C<sub>2</sub>).

Lorsque les employés salariés sont débordés, les besoins des bénévoles, leurs demandes ou leurs interrogations peuvent demeurer plus longtemps sans

réponse : « Depuis qu'il y a un peu plus de personnel, c'est mieux. Ils ont l'air d'avoir moins la broue dans le toupet, puis à ne pas te répondre, puis à ne pas avoir le temps, puis on va te rappeler » (B<sub>8</sub>). De surcroît, quand un OBNL ou une équipe régionale évolue et prend de l'ampleur, mais que le nombre d'employés salariés demeure le même, un sentiment de délaissement peut se faire sentir chez les bénévoles (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206).

Il y a toujours le vieil adage : *Small is beautiful*. L'organisation [ici] est rendue grosse, [...] ce qui fait que [la personne à la direction de l'équipe régionale] a moins de temps pour nous autres. Bientôt, ça va prendre un autre permanent, parce qu'elle ne suffira pas à la tâche (B<sub>1</sub>).

Au sein des OBNL de l'étude, il est possible d'observer un roulement chez les coordonnatrices ou responsables des bénévoles<sup>3</sup>, ce qui se répercute inévitablement sur la coordination et l'engagement de ces derniers. Ils doivent se réhabituer à une nouvelle personne, alors que l'établissement d'un lien de confiance, favorisant un meilleur soutien, prend toujours un certain temps à se tisser. Pourtant, selon Éduconseil (2010), le cœur de la coordination des bénévoles réside dans la relation établie avec eux.

Toutefois, l'arrivée d'une nouvelle coordonnatrice au sein d'un OBNL peut être positive. Cette nouvelle personne apporte un regard nouveau et extérieur qui peut contribuer au développement de l'OBNL.

Comme elle [la nouvelle coordonnatrice de l'équipe régionale], elle pousse plus. [...] Avant ça, bien c'était tous des bénévoles. Elle, j'imagine qu'elle est payée, ce qui fait qu'elle a le temps, pas rien que le temps, elle a l'obligation d'appeler le monde, puis on fait une réunion, on fait ci, on organise ci, on organise ça, parce que veut veut pas, ça prend du temps faire ça. Et puis, elle, elle arrive. Elle est nouvelle dans le portrait, ce qui fait que c'est sûr qu'elle chambarde plus les affaires. Ça, c'est bon. Ça prend du sang nouveau un peu, des nouvelles idées. Puis, elle est bien. Elle est encore jeune. Elle est bien énergétique. [...] Je suis certain que c'est un plus pour l'organisme. [...] C'est sûr que

---

<sup>3</sup> Au cours de la présente étude, deux des coordonnatrices rencontrées ont quitté leur emploi. Un roulement chez les coordonnatrices ou responsables des bénévoles a aussi été rapporté par des participants à l'étude.

ça peut froisser quelques-uns, mais tu sais, grosso modo, je suis certain que c'est bon pour l'ensemble (B<sub>4</sub>).

Les résultats de cette étude abondent dans le même sens que ceux de Warburton et ses collaborateurs (2017). Selon eux, un manque de financement et une impossibilité de trouver de nouvelles sources de financement affectent la capacité des OBNL à développer et à expérimenter de nouvelles méthodes de recrutement et de fidélisation des bénévoles. De plus, un manque de financement fait en sorte que plusieurs d'entre eux ne peuvent pas se permettre d'engager une personne dédiée à la coordination des bénévoles. Ainsi, une ou des personnes doivent assumer cette fonction, en sus d'autres rôles et responsabilités au sein de l'OBNL.

### **8.3.5. Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres**

Comme le précise la charte canadienne à laquelle adhère l'OBNL QC, les rôles et les responsabilités d'un OBNL et de ses membres font l'objet d'un engagement tripartite : 1) l'OBNL envers ses membres; 2) les bénévoles envers l'OBNL et ses membres; 3) les employés salariés envers l'OBNL et ses membres.

Pour sa part, l'OBNL s'engage notamment à : coordonner les bénévoles et leurs actions, en fonction de leurs désirs et de leurs compétences (cf. [Coordination des bénévoles](#), p. 292; section [8.5](#), p. 329); à définir les rôles et les responsabilités de ses membres (bénévoles et employés salariés); à leur apporter les soutiens nécessaires, incluant le fait de leur proposer des formations adaptées; à valoriser leur expérience et à favoriser les échanges; à assurer une évaluation régulière des actions et à les adapter suivant l'évolution des besoins.

Par ailleurs, la définition des rôles des membres de l'OBNL et le partage des responsabilités au sein de ce dernier sont balisés par les politiques, directives et procédures mises en place (cf. [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254). De même, cette définition des rôles et ce partage des responsabilités varient en fonction de la taille, du développement et des

ressources de l'OBNL (cf. [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261; [Ressources de l'OBNL](#), p. 266). Les rôles et responsabilités au sein d'un OBNL ne sont donc pas immuables. D'ailleurs, il peut y avoir une ouverture par rapport à de nouveaux rôles ou responsabilités selon les opportunités qui se présentent (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282).

Des fois, il y a des rôles qui sont créés pour des bénévoles qui se présentent. Comme à un moment donné, on avait une responsable de la sensibilisation du réseau. Donc, c'était une bénévole qui connaissait bien le réseau communautaire [dans la région] et qui avait pour mandat de faire la promotion [de l'OBNL] dans le réseau (C<sub>8</sub>).

La mission et l'approche d'un OBNL teintent également les rôles et les responsabilités de ses membres : bien que les tâches sous-jacentes à ces rôles et responsabilités (le quoi) puissent être similaires d'un OBNL à l'autre suivant le champ d'activités, leur exercice demeure propre à chaque OBNL (le comment) (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245).

Nonobstant la définition des rôles et du partage des responsabilités au sein d'un OBNL, ce qui importe est que l'ensemble de ses membres (employés salariés, bénévoles et personnes aînées) en soit avisé. Une connaissance de ses rôles et responsabilités, mais aussi de ceux des autres, assure une cohérence d'ensemble et favorise les interrelations entre les membres de l'OBNL ou, du moins, peut prévenir une incompréhension, des malentendus et des conflits (cf. [Climat relationnel au sein d'un OBNL](#), p. 360; [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363). Studer et von Schnurbein (2012) et Thierry (2013) sont également d'avis qu'une clarification et une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités des uns et des autres favorisent le vivre ensemble au sein d'un OBNL.

Cependant, lorsqu'il y a un historique de « transgression » des rôles au sein d'un OBNL, il peut être particulièrement difficile pour ce dernier de les clarifier ou de les redéfinir et d'assurer une cohérence d'ensemble.

Il peut y avoir une confusion [...] [par rapport à] qu'est-ce que c'est du jumelage. Il y a des personnes aînées qui vont toujours s'essayer un

peu à demander des petits services, mais c'est normal aussi parce qu'ils n'ont rien ni personne dans la vie. [...] C'est sûr que, oui, d'avoir quelqu'un qui vient t'aider à juste mettre ton climatiseur, c'est le fun, parce que tu ne prends pas les pages jaunes en disant : « pose de climatiseur ». [...] Donc, la difficulté, c'est [que les bénévoles] sentent que leurs limites ne sont pas respectées, mais c'est à nous aussi en tant qu'organisme de bien installer les limites avec les [personnes âgées]. Parfois, c'est difficile parce que, quand tu as un bénévole qui s'est beaucoup impliqué auparavant, qui venait toutes les semaines, qui faisait toutes sortes de choses, qui allait magasiner avec la personne âgée, bien s'il y a un autre bénévole qui arrive après puis qui ne fait pas la même chose, c'est plus compliqué (C8).

En ce sens et aux fins de l'étude, il sera question ci-après des rôles et responsabilités des bénévoles et de ceux des employés salariés.

### **8.3.5.1. Rôles et responsabilités des bénévoles**

En signant la fiche d'inscription, les bénévoles s'engagent : à œuvrer au sein de celui-ci en cohérence avec sa mission et son approche (valeurs, vision et orientations), ainsi que ses politiques, directives et procédures (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245; [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254); à participer à la vie associative et à remplir les engagements auxquels ils ont librement consenti; à travailler en équipe; à accepter de suivre des formations, afin de mieux remplir les fonctions qui leur sont confiées. Ainsi, des rôles et des responsabilités découlent de l'engagement bénévole. D'autres s'ajoutent en fonction de la ou des activité(s) réalisée(s) au sein de l'OBNL (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282).

Par exemple, les bénévoles qui souhaitent être jumelés avec une personne âgée consentent minimalement à effectuer une visite à domicile tous les 15 jours et à lui téléphoner entre les visites. Bien que ce jumelage se veuille durer le plus longtemps possible, les bénévoles s'engagent à être jumelés pour au moins un an. Le nombre de visites ou de contacts téléphoniques peut être revu à la hausse suivant les disponibilités et les désirs des bénévoles, *et* de la personne âgée qu'ils accompagnent. Il peut être revu à la baisse uniquement selon les volontés de cette dernière. De plus, les bénévoles doivent communiquer avec l'OBNL une



fois par mois pour assurer un suivi et l'aviser le plus rapidement possible en cas de désistement complet ou d'une absence prolongée. Toutefois, tous les bénévoles ne semblent pas au fait de cette consigne. Des bénévoles rapportent le faire naturellement, sans savoir s'il s'agit d'une obligation (cf. [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324).

Toute activité proposée par les OBNL de l'étude et qui permet d'offrir directement du soutien aux personnes âgées s'inscrit dans un bénévolat d'accompagnement (être avec) et non un bénévolat de services (faire pour).

Je ne viens pas faire du bénévolat de service ou venir tout nettoyer chez les gens ou quoi que ce soit. Non, l'idée, c'est de venir et d'entrer dans une relation et, en fonction de la relation, d'accompagner vers quelque chose. [...] Je pense que cette conception de la vie et du bénévolat peut ne pas convenir à certaines personnes, effectivement. [...] Si ce n'est pas faire, nettoyer, être dans le faire en permanence, ça peut ne pas leur convenir, mais il y a d'autres associations [où] on peut être dans le faire. Nous, on propose la relation d'accompagnement (C<sub>6</sub>).

Dans le cadre de leur engagement, les bénévoles ne sont ni des proches, ni des tuteurs, des professionnels de la santé et des services sociaux, pas plus que des aides-ménagères, des entrepreneurs en menus travaux ou des commissionnaires (cf. [section 3.2](#), p. 17; [Définir le bénévolat](#), p. 150).

Cela dit, dans la réalité, tout n'est pas blanc ou noir, des situations d'urgence, qui mettent en évidence l'existence d'une « zone grise », peuvent survenir, comme c'est le cas dans l'extrait qui suit.

Une personne âgée, à peu près 80 ans, qui vit seule dans son appartement. Elle a coupé tout lien avec le monde extérieur depuis de nombreuses années, 10 à 15 ans. Cette personne-là, où elle vit, c'est un taudis : vermines et tout ce qu'on peut imaginer. [...] [Elle] refuse tous les soins, elle ne veut rien savoir du CLSC. [...] Puis, le bénévole arrive, il s'aperçoit [qu'elle] n'a rien à manger. [...] Ça fait deux, trois jours qu'elle n'a pas mangé. « Bien, comment vous faites pour manger habituellement? » « Il y a une voisine qui vient. Je lui donne ma carte de débit, puis elle va faire mon marché. [...] Ça fait peut-être une semaine qu'elle n'est pas venue. » [...] La personne âgée va dire au bénévole : « Prends ma carte. Va faire mon marché. » Le bénévole :

« Non, je ne peux pas prendre votre carte, puis aller faire le marché. Je n'ai pas le droit de le faire. C'est une règle [de l'OBNL] » (B<sub>9</sub>).

Les bénévoles doivent-ils intervenir dans de pareilles situations et, si oui, de quelle façon? Le cas échéant, des bénévoles pourront transgresser les politiques, directives ou procédures de l'OBNL, considérant agir pour le mieux (cf. [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254). À cet égard, le bénévole ayant présenté cette mise en situation ne croit pas qu'il y ait de solutions « toutes faites » à appliquer à des problèmes donnés. Il est plutôt d'avis que la formation offerte par l'OBNL peut contribuer à faire prendre conscience de l'importance du jugement et de l'écoute. Il ajoute que, si un bénévole n'est pas capable de prendre une décision par lui-même, il doit pouvoir consulter des membres de l'OBNL ou toute autre personne pouvant lui venir en aide (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

Considérant la nature de l'engagement des bénévoles (un accompagnement), le contexte où il est réalisé (le domicile) et l'omniprésence d'interrelations avec d'autres personnes, la question des frontières de leurs rôles et responsabilités se pose inévitablement. Par conséquent, le soutien apporté aux bénévoles par l'OBNL et ses membres ainsi que l'information qui leur est transmise revêtent une importance certaine dans l'initiation, la réalisation et la poursuite de leur engagement (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306; [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324). Ce soutien et cette information aident les bénévoles à prendre conscience des frontières de leur rôle, de même que de leurs propres limites et à les respecter (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201). Bon nombre d'auteurs sont aussi de cet avis (Cailler et al., 2013; Claxton-Oldfield et al., 2011; Gagnon et al., 2013; Lilburn et al., 2018; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Frappier, 2010; Sévigny & Vézina, 2007).

Cependant, si les bénévoles ne s'acquittent pas de leurs rôles et de leurs responsabilités ou le font inadéquatement, l'OBNL peut ultimement mettre un terme à leur engagement, ce qui a une répercussion sur celui des autres

bénévoles ou de bénévoles potentiels ne serait-ce que par un bouche-à-oreille défavorable envers l'OBNL (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239).

Souvent, ce qui fait que l'association risque de tomber, [c'est] que les gens y trouvent un énorme inconfort de travailler avec des gens qui ne marchent pas avec les autres. Je ne dirai pas toutes les possibilités, mais tu peux avoir des caractères... des gens qui travaillent pratiquement comme s'ils étaient payés, puis qui se mettent à engueuler les autres « Aïe! Ce n'est pas de même qu'on fait ça. C'est moi. Puis, c'est ci. Puis, c'est ça. », [...] ou tu as l'autre qui ne fout rien, qui est là, puis c'est frustrant parce que tu as besoin d'aide qui n'aide pas. [...] Dans toute association, même de bénévoles, [...] on s'aperçoit que c'est toujours les mêmes qui font tout, parce qu'il y en a d'autres qui regardent. On ne sait pas pourquoi, on peut leur donner la responsabilité, puis ils ne la font pas. C'est frustrant, parce que si ce n'était pas bénévole, on dirait : « Je m'excuse, tu ne fais pas la job, tu es congédié. » J'ai dû congédier, dans ces associations bénévoles, des gens, puis ça crée d'énormes froids (N-B<sub>5</sub>).

Ce qui précède corrobore l'importance de clarifier le rôle des bénévoles et ses frontières dès le début de leur engagement. Les « règles du jeu [doivent être] claires » (Thierry, 2007: 6). En ce sens, une description de tâche s'avère un outil de communication efficace : une « feuille de route commune » entre l'OBNL et les bénévoles (Observatoire québécois du loisir, 2017c). Cette description de tâches, devant être utilisée comme un guide et non de façon mécanique, peut contenir les éléments suivants : un titre clair centré sur la tâche; une description du projet ou de la section de projet dans lequel se situe la tâche; les résultats ou les tâches attendus des bénévoles; la situation hiérarchique des bénévoles; la formation et la supervision à recevoir; le rapport attendu (le cas échéant); le temps requis (durée) et le calendrier de réalisation de la tâche; les qualifications nécessaires et, s'il y a lieu, les conditions particulières à respecter; les bénéfices possibles.

#### **8.3.5.2. Rôles et responsabilités des employés salariés**

Comme les bénévoles, en adhérant à l'un des OBNL de l'étude, les employés salariés prennent un engagement envers ce dernier et ses membres : œuvrer au sein de celui-ci en cohérence avec sa mission et son approche (valeurs, vision et

orientations), ainsi que ses politiques, directives et procédures (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245; [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254); participer à la vie associative; travailler en équipe; accepter de suivre des formations, afin de mieux remplir ses fonctions; considérer les bénévoles comme des collaborateurs à part entière et comme acteur au cœur de l'action. De même, des rôles et des responsabilités sont spécifiques au poste ou à la fonction occupée (cf. [Coordination des bénévoles](#), p. 292; section [8.5](#), p. 329).

Peu importe le poste ou la fonction occupée, les employés salariés sont garants du respect de la mission et de l'approche de l'OBNL, ainsi qu'en soutien à l'action bénévole (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245; [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306).

Le salarié, il a vraiment un rôle de soutien à cette vie associative : de désamorcer, par exemple, des tensions, des conflits. [...] Donc, ça veut dire qu'il doit avoir des temps avec la vie d'équipe pour sentir les choses. [...] Le salarié, il doit être vigilant et rappeler à l'équipe pour qui et pourquoi on est là [...], de redonner un petit peu le cadre associatif, la charte, le sens (C7).

Ils peuvent jouer un rôle d'entremetteurs, d'intermédiaires ou de médiateurs entre les bénévoles et les autres membres de l'OBNL (cf. [Jumeler une personne âgée avec un bénévole](#), p. 302; [Climat relationnel au sein d'un OBNL](#), p. 360; [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324). De plus, ils peuvent aider les bénévoles à prendre conscience de leurs limites et des frontières de leur rôle, et à les respecter (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201).

Bien que des rôles et des responsabilités soient attribués – et parfois réservés – à des employés salariés et d'autres confiés à des bénévoles, ces deux catégories de membres ne doivent en aucun cas être vues et mises en opposition. Tous agissent en complémentarité pour réaliser la même mission et adhèrent à la même approche (valeurs, vision et orientations) (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245). Les employés salariés et les bénévoles sont actifs au sein d'un collectif où il n'y a pas un « eux » et un « nous », mais uniquement un « nous »,

incluant les personnes âgées. Toutefois, cette volonté d'agir collectivement n'est pas simple à concrétiser et peut exiger un changement de mentalité au sein d'un OBNL.

Un des points forts sur lequel l'association met l'accent maintenant, c'est qu'on ne fait pas *pour* les personnes, mais on fait *avec* les personnes âgées. [...] Rétrospectivement, ça fonctionnait beaucoup sur une représentation qui était : « Il y a eux et nous ». Il y a une barrière je ne sais pas où, mais il y a une limite. [...] Ça bouscule beaucoup de gens, beaucoup de représentations qu'on a, parce que c'est quand même confortable « Il y a eux et nous ». C'est une protection : « Nous, on est quand même mieux » (C<sub>5</sub>).

En outre, des rôles et des responsabilités sont, du moins en partie, transversaux aux bénévoles et aux employés salariés, telle la coordination des bénévoles (cf. [Coordination des bénévoles](#), p. 292; section [8.5](#), p. 329). Une ou des personnes, salariée(s) ou bénévole(s), peu(ven)t assurer pleinement ou en partie ce rôle et ces responsabilités, et ce, malgré qu'une personne puisse être désignée comme coordonnatrice du bénévolat ou responsable des bénévoles (ci-après nommée coordonnatrice). Par exemple, une coordonnatrice peut être responsable de la promotion du bénévolat et du recrutement des bénévoles, alors que le jumelage de ces derniers avec des personnes âgées et le suivi réalisé auprès d'eux sont plutôt assurés par un autre intervenant, lui-même responsable d'un secteur géographique ou d'un secteur d'activités bénévoles spécifique (ex. : accompagnement de personnes ayant des déficits cognitifs).

Il est à souligner que la personne désignée comme coordonnatrice peut être amenée, périodiquement ou de façon continue, à assumer d'autres activités au sein de l'OBNL. À titre indicatif, les coordonnatrices rencontrées en entrevue occupaient le plus souvent cette fonction à titre d'employées salariées; les autres le faisaient bénévolement (cf. [section 6.5.2](#), p. 277). Pour les employées salariées, il s'agissait officiellement d'un travail de 32 à 35 heures par semaine. Dans les faits, certaines y consacraient plutôt 35 à 40 heures par semaine et devaient parfois s'imposer une limite, car cette fonction pouvait devenir énergivore : « Il faut que je fasse attention, parce que c'est un juste milieu, quand

on est salariée, de faire quelques heures supplémentaires non payées, bénévoles, mais il ne faut pas s'écoeurer non plus en se disant qu'on donne tout plein » (C8). Quant aux coordonnatrices bénévoles, elles occupaient ce rôle à temps partiel.

En plus de facteurs inhérents à la gouvernance et au fonctionnement d'un OBNL (ex. : sa mission et son approche, ses politiques, directives et procédures, sa taille et son développement, ses ressources), d'autres aspects peuvent influencer la coordination des bénévoles : la personnalité, les qualités, les aptitudes, l'expérience de la personne ou des personnes exerçant ce rôle; ses ou leurs interactions directes ou indirectes avec les bénévoles et les autres membres de l'OBNL (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245; [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254; [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261; [Ressources de l'OBNL](#), p. 266).

La coordination des bénévoles est loin d'être un travail anodin. Assurer ce rôle s'avère complexe et requiert des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être inhérents à plusieurs domaines, notamment de la gestion (gestion des organisations, des ressources humaines et de projets), de l'animation, de la psychologie, de la communication et des relations interpersonnelles. D'abord, la coordonnatrice se doit d'être structurée dans son travail, ordonnée et organisée. Une planification à court, moyen et long terme des tâches, activités et événements est nécessaire. Aussi, la coordonnatrice se doit d'agir et de prendre des décisions de façon éclairée. En ce sens, avoir une procédure pour chaque aspect de la coordination des bénévoles et se doter d'outils s'avèrent facilitant : malgré les périodes plus chargées, elle peut alors se sentir plus en contrôle et non dépassée par les responsabilités qui lui incombent (cf. [Politiques, directives et procédures](#), p. 254).

Par exemple, une des coordonnatrices rencontrées a élaboré une marche à suivre détaillée pour le recrutement, l'accueil et l'intégration des bénévoles. Dans

cette procédure, un plan personnalisé d'accueil et d'intégration est réalisé avec le bénévole potentiel (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297). Elle est d'avis que ce plan met en confiance les bénévoles potentiels dès le départ et, par le fait même, favorise leur engagement. Il leur permet de prendre connaissance du processus d'accueil et d'intégration. De plus, ils savent que le plan est réalisé à leur intention et sur mesure en fonction de leurs besoins, de leurs intérêts, de leurs savoirs, de leurs disponibilités, de leur santé et de leurs capacités, ainsi que de leurs ressources (cf. [S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité\(s\) bénévole\(s\)](#), p. 150).

Être rassembleuse est également une qualité recherchée chez une coordonnatrice, ce qui implique d'être facile d'accès, d'être diplomate et d'avoir de l'entregent. Une personne rassembleuse est accueillante et sait favoriser l'intégration de nouvelles personnes.

Quand [tel monsieur] était là, c'est-à-dire que c'est encore un peu comme ça, mais c'est parce que lui c'était tellement de haut niveau. Ils intégraient les gens en les laissant parler, en leur faisant confiance, en les aidant à parler – parce que les gens se trouvent insignifiants un peu au départ. [...] Puis, il était un diplomate extraordinaire (N-B<sub>7</sub>).

Une coordonnatrice doit être respectueuse envers les bénévoles, par son attitude, mais aussi par le respect des frontières de leur rôle et de leurs limites (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201). Un leadership trop directif serait à éviter. Il ne s'agit pas d'une relation patron-employé, ni d'un enrôlement dans une armée.

La personne qui est responsable des bénévoles est un bénévole lui-même. Il mène ses troupes de bénévoles comme une armée. [...] On a [un couple] qui était là à tous les paniers de Noël pour travailler, mais l'année passée, [il] s'est fait dire quelque chose de façon très raide, non méritée. Cette année, il n'est pas là. [...] Celui qui dirige les bénévoles [...], sa philosophie, c'est : « Tu crois ou tu meures. » Je ne suis pas sûre que les bébé-boumeurs sont de cette philosophie-là (N-B<sub>8</sub>).

À l'opposé, un leadership « laisser-aller » ne s'avèrerait guère mieux. La recherche d'un juste milieu serait privilégiée, afin d'assurer le bon fonctionnement de la coordination des bénévoles et, par extension, de l'OBNL.

L'organisation sociale du bénévolat, parfois, ça le fait, comme on dit en anglais *collapse*, ça le fait écraser. Puis, des fois ça le rend fort, mais ça dépend du leadership. [...] Si on est trop démocrate, tu n'avances pas. Tu demandes à tout le monde quoi faire, puis personne ne dit rien. Si tu es trop autocrate, il y en a qui « Ce n'étaient pas de bonnes idées. » Si tu n'es pas un bon chef qui a pensé à tout, ça va écraser aussi. Ce n'est pas simple l'organisation bénévole (N-B5).

Dénicher et fidéliser la perle rare – c'est-à-dire une personne possédant toutes ces qualités ainsi que l'expérience et les compétences requises au poste de coordonnatrice – apparaît difficile.

Ça prend une personne qui sait organiser, gérer, s'entourer. Ça, ce sont des qualités de leader. Malheureusement, ce n'est pas tout le monde qui peut faire ça. C'est très difficile de trouver la personne, la perle rare, qui va être capable de tout faire ça en même temps, en ayant les compétences pour le faire (B9).

D'ailleurs, il est possible d'observer un roulement chez les coordonnatrices<sup>4</sup>, ce qui se répercute inévitablement sur la coordination et l'engagement de ces derniers (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266). Notamment, ils doivent se réhabituer à une nouvelle personne, alors que l'établissement d'un lien de confiance, favorisant un meilleur soutien, prend toujours un certain temps (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206).

En amont, pour prévenir un tel roulement, un OBNL peut soutenir la coordonnatrice dans la réalisation de son rôle de diverses façons. D'abord, la cohésion et l'entraide au sein de l'équipe sont importantes.

C'est vraiment quelque chose qui est déjà très très bien vécu ici [le travail en équipe], mais je dirais que, objectivement, c'est quelque chose de super important : que la coordonnatrice ou le coordonnateur au bénévolat puisse sentir qu'il est soutenu aussi par son équipe, que s'il a un besoin, il est entendu, puis on va l'aider, tant de la part du directeur que des intervenantes (C1).

---

<sup>4</sup> Au cours de la présente étude, deux des coordonnatrices rencontrées ont quitté leur emploi. Un roulement chez les coordonnatrices ou responsables des bénévoles a aussi été rapporté par des participants à l'étude.



Aussi, pour alléger le rôle de coordonnatrice, il peut être redéfini et le partage des responsabilités qui en découlent peut être revu.

Pour l'instant, on a juste une responsable des bénévoles [pour l'équipe régionale] [...]. L'idée, c'est de prévenir l'épuisement. Donc, on va essayer de trouver quelqu'un qui puisse lui donner un coup de main rapidement, parce qu'on a quand même 50 bénévoles. Si on veut augmenter la qualité de l'accompagnement, de la formation qu'on offre aux bénévoles, il faut qu'on soit suffisamment de ressources humaines – quand je parle de ressources humaines, je parle aussi de ressources bénévoles – pour pouvoir accompagner tous ces bénévoles-là (C<sub>8</sub>).

Outre le soutien de la part de l'équipe de travail, la possibilité de suivre des formations est grandement appréciée et contribue à l'amélioration des pratiques de coordination des bénévoles. De plus, il importe que la coordonnatrice des bénévoles puisse disposer des ressources nécessaires à la réalisation de son rôle.

C'est vraiment essentiel et nécessaire que la coordonnatrice ait un emploi du temps libre et, aussi, de lui donner les ressources nécessaires, à savoir que, si j'ai besoin de recruter des bénévoles, si je n'ai pas le temps ou je n'ai pas les ressources, que ce soit en bénévoles ou argent, pour aller chercher des bénévoles, il faut s'attendre que l'impact sera minime (C<sub>2</sub>).

Des rencontres interéquipes ou du soutien interrégional peuvent également être offerts. Toutefois, toutes les coordonnatrices ne semblent pas connaître la possibilité de tels soutiens ou y avoir accès, alors que ce besoin est exprimé.

Qu'est-ce qui serait aidant? Peut-être aller voir ailleurs qu'est-ce que la responsable des bénévoles fait [...] C'est quoi son rôle? Comment elle le prend? Comment elle le vit cette personne-là? Parce qu'il y a toujours place à amélioration et parce qu'on est à se restructurer [ici]. Il y a peut-être des choses que je pourrais faire différemment pour être plus aidante auprès des bénévoles, plus aidante au niveau du comité [de coordination], etc. [...] Aller chercher ailleurs de l'information (C<sub>3</sub>).

En somme, vu l'importance et la complexité du rôle de coordonnatrice et des responsabilités y étant rattachées, Éduconseil (2010) estime qu'il est essentiel qu'ils soient bien délimités, connus et reconnus au sein des OBNL. Cela doit se

refléter notamment dans les moyens mis à la disposition des coordonnatrices afin qu'elles puissent remplir adéquatement leur rôle.

D'autres travaux traitent de la coordination des bénévoles et abondent dans le même sens que les résultats de la présente étude, à savoir qu'il s'agit d'un rôle complexe qui requiert des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être de la part de la ou des personnes qui l'exerce(nt) (Cailler et al., 2013; Éduconseil, 2010; Observatoire québécois du loisir, 2017i; Thibault et al., 2011).

### **8.3.6. Activités bénévoles proposées**

Un OBNL peut proposer plusieurs activités bénévoles. Ces dernières sont teintées par sa mission et son approche (valeurs, vision et orientations) (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245). De plus, elles peuvent varier selon les particularités régionales, bien que des activités puissent demeurer communes aux différentes équipes au sein de l'OBNL. L'encadré qui suit présente une description de principaux types d'activités bénévoles qui ont été mentionnés par des participants à l'étude et dans les documents recensés, et qui permettent d'offrir directement du soutien aux personnes âgées (cf. [section 6.6.2](#), p. 130).

*Jumelage* – Des bénévoles s'engagent minimalement à rendre visite à la personne âgée avec laquelle ils sont jumelés une fois toutes les deux semaines et, entre ces rencontres, à lui téléphoner à une reprise. Le moment où ont lieu les rencontres ou les téléphones dépend de l'entente prise entre les deux parties.

*Visites ponctuelles à l'occasion d'une fête ou d'un événement* – Des bénévoles vont visiter ponctuellement des personnes âgées chez elles à l'occasion d'une fête ou d'un événement et leur offrir une douceur (ex. : chocolat, biscuits, fleurs). Ces visites s'adressent plus particulièrement aux personnes âgées qui ne sont pas en mesure de sortir de chez elles, et ce, pour différentes raisons (ex. : état de santé, mobilité réduite, déficits cognitifs). Considérant qu'il s'agit d'une activité ponctuelle, et donc moins engageante que le jumelage, elle peut représenter une activité substitutive à ce dernier.

*Téléphone d'amitié* – Des bénévoles appellent une personne âgée environ une fois par semaine, selon l'entente prise entre les deux parties. Cette activité

s'apparente au jumelage, mais ne nécessite pas de déplacement. D'ailleurs, il n'est pas exclu qu'elle se transforme en visites et vice versa.

*Transport-accompagnement* – Notamment pour permettre aux personnes âgées de participer à des activités de l'OBNL (ex. : dîners d'anniversaire, fêtes), des bénévoles vont les chercher chez elles, les conduisent à l'endroit de l'activité, les accompagnent durant celle-ci et les reconduisent chez elles par la suite.

*Accompagnement de fin de vie* – Dans le cadre d'un jumelage ou non, des bénévoles accompagnent des personnes en fin de vie. Ils assurent une présence. De même, ils veillent à ce que ces personnes isolées socialement ne meurent pas seules. Souvent, cet accompagnement se déroule dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (ex. : hôpital, CHSLD) ou une résidence pour personnes âgées. Un comité, constitué de bénévoles et d'employés formés (la composition de ce comité peut varier d'une équipe régionale à l'autre), apporte au besoin un soutien aux bénévoles réalisant ce type d'activité, entre autres, en prenant le relais des veillées.

Pour contribuer à la réalisation de la mission d'un OBNL de SAD des aînés, d'autres formes d'engagement sont également possibles : faire partie d'un comité, aider à l'organisation de fêtes ou d'autres événements, être accompagnateur lors de sorties de groupe, etc. Toute forme d'engagement au sein d'un OBNL est susceptible de bénéficier aux personnes âgées.

Maintenant, je fais un tas d'affaires, qui ne sont pas nécessairement avec [une personne âgée], mais qui sont pour l'organisme. Puis, je considère que j'aide les [personnes âgées] aussi en aidant l'organisme, ce qui fait que c'est pour ça que je ne suis pas jumelée à une personne [en particulier] (B<sub>3</sub>).

Certes, une offre diversifiée d'activités peut être attrayante pour les bénévoles (potentiels), mais elle fait surtout en sorte que toute personne désirant s'impliquer puisse trouver sa place au sein de l'OBNL. Les bénévoles peuvent alors choisir de réaliser une ou plusieurs activité(s) en fonction de leurs intérêts, de leurs disponibilités, de leurs connaissances (bénévolat en général ou dans le domaine du SAD, ou d'un OBNL et de ses membres), de leurs savoirs (bagage intellectuel, savoir-faire et savoir-être), de leur santé (physique et mentale), de leurs capacités (physiques et cognitives), ainsi que de leurs ressources (cf. [S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité\(s\) bénévole\(s\)](#), p. 150). Ils

apprécient cette liberté de choix, une flexibilité dans la réalisation de leur engagement, ainsi qu'une considération et un respect de leurs préférences et de leurs limites (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

Au départ, le fait de ne pas te sentir obligée de donner, bien ça, je pense que c'est un plus, parce que je pensais peut-être aller à [un autre OBNL] aussi faire du bénévolat, mais eux autres, quand tu y vas, bien c'est toute la journée. Puis, si tu n'y vas pas toutes les semaines, c'est comme mal vu. [...] C'est pour ça que, pour moi, c'était vraiment facilitant, la façon de procéder [de l'OBNL ici]. Tu peux être chauffeur-accompagnateur, tu peux être au niveau du secrétariat [...]. Il y a tellement de tâches à faire, c'est juste de cibler ce que tu veux faire (B<sub>11</sub>).

Toutefois, les OBNL sont-ils ouverts à des propositions de nouvelles activités venant des bénévoles (potentiels)? Il semble que des équipes régionales font preuve de plus d'ouverture que d'autres sur ce plan, dépendamment de la proposition faite par le bénévole (potentiel), car la coordination des bénévoles et de leurs activités nécessite du temps, de l'énergie et des ressources (cf. [Coordination des bénévoles](#), p. 292; section [8.5](#), p. 329).

On a une espèce de flexibilité [à l'OBNL] qui est géniale, parce que ça laisse énormément de place à la création. Un bénévole qui va arriver en disant « Bien moi, je voudrais faire ça. » « Bon, bien, ok. Go! » Si le projet a de l'allure, si on sent que c'est solide et tout ça, on peut se permettre d'embarquer, parce que notre organisme, c'est une famille. Donc, dans une famille, ce n'est pas juste livrer des repas et faire, je ne sais pas, une activité bingo une fois par semaine. Notre famille, elle peut faire plein de choses : elle peut faire des projets, elle peut se dire « On va partir un projet de voyage. », ou « On va décider de faire un jardin communautaire avec notre famille. » (C<sub>8</sub>).

Les activités bénévoles doivent être en concordance avec les besoins et les attentes de l'OBNL, ainsi que contribuer à la réalisation de sa mission et à son fonctionnement. Par exemple, les OBNL préconisent et favorisent une participation active à la vie associative des bénévoles en plus de l'activité ou des activités principale(s) qu'ils ont choisie(s).

Quand un bénévole se présente à nous en disant « J'ai envie d'accompagner des personnes âgées. Je suis attiré par la personne âgée. », on l'informe qu'il agit dans le cadre d'une vie d'équipe et d'un

cadre associatif, c'est-à-dire qu'il s'engage aussi à faire fonctionner l'action. Et nous, on est là pour les aider, pour pallier éventuellement s'il y a des difficultés. Très concrètement, quand il y a un repas, que s'il y a que des nouveaux bénévoles, le salarié, il va être présent pour les aider à organiser ce repas. Puis, un petit peu à la fois, il va aider les bénévoles à eux-mêmes prendre en charge l'organisation de ce repas (C7).

Il reste que des leviers et des freins sont associés au choix et à la réalisation de toute activité bénévole. En ce qui a trait plus spécifiquement au jumelage, la principale forme d'engagement préconisée par les OBNL de l'étude, il peut être considéré comme une forme d'activité flexible ou, à l'inverse, exigeante. En principe, deux visites et deux appels téléphoniques doivent être réalisés par mois aux moments qui conviennent le mieux au bénévole et à la personne âgée. Des personnes apprécient le jumelage, car cette activité assure une régularité ou une constance de l'engagement bénévole.

Tu as une certaine responsabilité vis-à-vis cette personne-là. Tu ne peux pas dire : « Bien là, ce n'était pas à mon tour de l'appeler. » Tu sais que, toutes les semaines, ton tour y vient. Tandis que si tu n'es pas jumelé, [...] : « Ah bien, je pensais que c'était l'autre. » (B4).

Pour d'autres, l'assiduité demandée peut représenter une contrainte en raison de leurs disponibilités limitées.

Ce qu'on demande, c'est de la régularité dans l'accompagnement ou, en tout cas, un engagement, peut-être pas *ad vitam æternam*, mais au moins sur une certaine période et, ça, ça peut être aussi un frein, parce que je vois beaucoup de personnes qui viennent en se disant « J'ai trois mois devant moi. » ou « J'ai une période où j'ai fait le choix de ne pas travailler » [...] L'idée, c'est de quand même ouvrir la porte du bénévolat et de l'association dans ces cas-là, parce que c'est ça qui permet la mixité et la diversité, qui fait une microsociété, enfin, avec toutes les personnes possibles. Et, pour autant, [...] le *challenge* est déjà de créer la relation et, si c'est pour, *hop*, changer de personne une fois que la relation est créée, c'est compliqué (C6).

De surcroît, la durée de l'engagement bénévole – se voulant jusqu'à la fin de la vie de la personne accompagnée, mais parfois verbalisée comme le plus longtemps possible pour ne pas effrayer les bénévoles potentiels – présente des pour et des contre. Cette durée favorise le développement d'une relation

significative entre un bénévole et une personne âgée (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363). Le bénévole connaît alors mieux cette dernière, ses besoins et ses préférences, ce qui facilite la réalisation de l'activité (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168). Pour la personne âgée, la constance et le fait d'être jumelée à un bénévole affilié à un OBNL sont sécurisants.

Il y a une certaine sécurité pour [l'âiné]. [...] Tu connais ses besoins, ses caprices, tu sais qu'est-ce qu'il aime, qu'est-ce qu'il n'aime pas. [...] Personnellement, je crois que c'est avantageux d'être jumelé, mais ce n'est pas quelque chose qui t'empêcherait, même si tu es jumelé, d'aller voir quelqu'un d'autre, j'imagine, au moins le voisin en face. C'est juste que, avec [l'OBNL], ils vérifient ton dossier judiciaire, puis toutes tes affaires. Ça assure aussi que tu ne vas pas là pour aller le tabasser (B<sub>4</sub>).

Par contre, le sentiment de responsabilité qui se développe envers la personne âgée peut être associé à un sentiment d'obligation ou le devenir et, par le fait même, freiner l'engagement bénévole.

Je ne dirais pas [que le jumelage] est moins attirant, mais pour le moment, je ne me vois pas me sentir l'obligation une fois par semaine d'appeler [une personne âgée], puis d'avoir cette obligation-là d'aller visiter quelqu'un. Ça viendrait me chercher. [...] C'est comme si je n'avais pas envie de me rapporter. [...] Est-ce ça qu'on appelle la liberté? C'est peut-être une forme. [...] Je ne veux pas me sentir enchaînée (C<sub>3</sub>).

De plus, le jumelage implique que, tôt ou tard, les bénévoles seront confrontés au vieillissement et à des réalités associées (maladie, perte d'autonomie fonctionnelle, isolement, mort et deuil), ce qui peut être anxiogène et rebutant pour des premiers-nés du bébé-boum (cf. [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197). Des personnes peuvent être attirées par le jumelage et rechercher ce type d'expérience, mais ne pas être prêtes à accompagner une personne âgée en perte d'autonomie trop sévère, ayant un problème de santé mentale ou des déficits cognitifs, ou étant en fin de vie.

Dans un autre ordre d'idées, la distance à parcourir pour se rendre au domicile de la personne âgée peut représenter un frein à l'engagement bénévole

(cf. [Disposer de ressources](#), p. 195). Les bénévoles voyageant à pied, en vélo ou en transport en commun sont davantage limités dans leurs déplacements que ceux possédant une voiture. Autant que possible, les OBNL essaient alors de jumeler deux personnes demeurant relativement à proximité l'une de l'autre. Se déplacer en voiture n'est pas non plus exempt d'inconvénients. Parfois, il peut être particulièrement difficile de trouver une place de stationnement à proximité du domicile de la personne âgée. Aussi, le jumelage peut engendrer des frais de déplacement (ex. : utilisation de sa voiture ou du transport en commun) que les bénévoles doivent être en mesure d'assumer s'ils ne sont pas remboursés par l'OBNL.

C'est du bénévolat, mais [il] y a des coûts reliés à ça, si tu prends juste l'auto, le transport, puis tout ça. Par expérience, pour en avoir jase avec mes amies qui me demandaient : « Qu'est-ce que tu fais comme bénévolat? » Puis là, je leur disais. « Te payent-ils tes dépenses de voyage, de transport? » « Bien non, c'est compris là-dedans. » « Bien là. » (B<sub>6</sub>).

À la lumière de ce qui précède, il est possible d'observer que les freins et leviers associés au choix et à la réalisation d'une activité bénévole peuvent être à la fois objectifs (ex. : distance à parcourir pour se rendre au domicile de la personne âgée) et subjectifs (ex. : accompagnement d'une personne ayant des déficits cognitifs ou un problème de santé mentale, ou étant en fin de vie).

De même, des freins et des leviers, objectifs et subjectifs, sont en lien avec le lieu où est réalisée l'activité bénévole : domicile, établissement du réseau de la santé et des services sociaux (ex. : hôpital, CHSLD), résidence pour personnes âgées, etc. Certes, peu importe le milieu, la mission de l'OBNL demeure la même (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245).

Je considère que la personne que je vais voir, par exemple, à l'hôpital, c'est son domicile sa petite chambre, la même chose que l'autre qui est en appartement, sauf qu'une est autonome, puis l'autre ne l'est plus. Mais, si on parle d'isolement puis de solitude, bien c'est la même chose. Le problème à la base, il est le même. Puis, la mission du bénévole [de l'OBNL] est la même : accueillir, accompagner la personne, jusqu'à la fin de sa vie. Donner une présence. J'en ai vu en

appartement, j'en ai vu à l'hôpital, j'en ai vu en CHSLD. Le besoin est le même. Puis, la joie est la même quand on arrive (B<sub>3</sub>).

Il n'en demeure pas moins que le contexte d'accompagnement diffère d'un milieu à l'autre, chacun d'eux ayant ses particularités.

À domicile, le bénévole entre dans l'intimité de la personne aînée. Des bénévoles vont préférer accompagner une personne vivant à domicile, alors que d'autres éprouvent plutôt un malaise ou de l'insécurité vis-à-vis d'un tel accompagnement.

Il y a toutes sortes de domiciles. Aller toute seule [en] visite à domicile, mettons que ça me prendrait comme une certaine sécurité, dans tous les sens. La sécurité, dans le sens où quelqu'un qui est malade ou qui risque de tomber dans les pommes, ou de faire des convulsions, je ne sais pas trop. Comme je ne suis pas infirmière, puis je ne suis pas docteur, je me dis : « Qu'est-ce que je ferais? » C'est sûr que lorsque tu rentres dans le domicile de quelqu'un, tu rentres un peu dans sa vie privée, même si tu y vas délicatement. Savoir que la personne que je visite se sent en sécurité, puis moi aussi. [...] J'en ai déjà fait quelques maisons ici dans [le quartier], je vais te dire qu'il y a des places où ce n'est pas le fun (B<sub>14</sub>).

Il est vrai que, lors de l'accompagnement à domicile, les bénévoles sont seuls avec la personne et que des situations singulières peuvent survenir. Par exemple, la salubrité du domicile peut laisser à désirer et poser problème. Toutefois, en principe, il est toujours possible de joindre un responsable en cas de besoin (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). L'OBNL peut également donner des consignes aux bénévoles et leur offrir de la formation pour prévenir la survenue de situations problématiques.

Souvent, ça se passe bien, mais à domicile, il faut être vigilant : de ne pas mettre non plus les bénévoles dans des situations difficiles. Je leur dis : « Vous faites vos visites en journée, pas le soir quand il fait nuit. » Puis, même pour la personne, le soir, elle est chez elle. C'est sur des petites choses comme ça. C'est important (C<sub>7</sub>).

En plus de différer selon son contexte de réalisation, l'activité bénévole est modulée selon la personne aînée accompagnée : sa personnalité, son tempérament, son humeur, ses intérêts, son état de santé (mentale et physique), son hygiène personnelle, ses capacités physiques et cognitives, les difficultés



vécues, etc. (cf. [Jumeler une personne âgée avec un bénévole](#), p. 302; [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168; [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363).

Dans le moment, je suis jumelée avec une dame. Ça va faire deux ans. Puis, je fais aussi des visites ponctuelles qu'ils appellent, les petites douceurs du mois. Je vais ici [à une résidence], c'est à côté, ce qui fait que je vois un monsieur qui est là-bas. Des fois, ça lui tente de me voir. D'autres fois, ça ne lui tente pas, mais c'est correct. Comme la semaine passée, lundi, je suis allée lui rendre visite. Il était de bonne humeur. Il est venu me reconduire à l'ascenseur après. Puis, il m'a dit : « Bon voyage. » Il est super drôle. [...] Il faut respecter ça. Des fois, il fait sa sieste, ça ne lui tente même pas de se lever. Il dit : « Je suis occupé. Je veux dormir. » Je repars (B<sub>8</sub>).

Les interactions entre la personne âgée et le bénévole étant intrinsèques au jumelage, elles influencent la réalisation de cette activité bénévole (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363). Par exemple, lorsque les échanges sont difficiles avec la personne âgée accompagnée, un désintérêt peut survenir chez les bénévoles (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

C'est un monsieur que plusieurs bénévoles avaient eu. Puis, à un moment donné, il y a un désintérêt. Je vais vous décrire rapidement son profil : une légère déficience intellectuelle, mais quand même avec une très bonne mémoire. [...] Et lui, il est presque non voyant et c'est un monsieur qui a vécu en institution et en famille d'accueil toute sa vie, ce qui fait que tu ne peux pas avoir plus seul. [...] Mais, je vois beaucoup mon rôle, compte tenu que j'étais infirmière, comme ça : essayer d'améliorer la qualité de vie de cette personne-là, parce qu'au niveau de l'échange, c'est un effort. C'est vraiment un gros effort. Je vais le voir. Au bout de la demi-heure, je ne suis plus capable, parce qu'il rentre dans son délire (B<sub>10</sub>).

De même, les interactions avec les proches de la personne âgée, quand cette dernière n'est pas totalement isolée socialement, influencent la réalisation de l'activité bénévole. Dans l'extrait qui suit, le fils de la personne âgée n'accepte pas la présence du bénévole. Au final, la personne âgée a mis un terme à l'accompagnement.

J'ai été jumelé avec une madame pour un bon petit bout de temps. Puis, finalement, son garçon était rentré dans le décor. Son garçon

s'est séparé, puis il est allé rester avec elle. Il prenait beaucoup de place. Elle en avait peur. Puis lui, c'est sûr qu'il n'aimait pas trop, trop que je sois là. Ça dérangeait. [...] Le dimanche, j'allais souper avec elle. [...] J'allais chercher des fois un Subway ou un Ti-Coq ou ce qu'elle voulait manger. [...] À un moment donné, je l'ai appelée, je lui ai dit : « Qu'est-ce que vous voulez avoir [pour souper]? » « Non, je ne veux rien avoir. Tu ne viens plus me voir. » Je sais que c'est une madame qui avait un caractère très, très fort. « Coudonc, c'est vrai? Si jamais vous changez d'idée, vous me rappellerez » (B4).

Ainsi, l'accompagnement réalisé à domicile soulève inévitablement la question fondamentale du rôle des bénévoles : quel est ce rôle et qu'est-ce qui le distingue par rapport à celui d'autres acteurs (ex. : proches, travailleurs salariés affiliés ou non à l'OBNL) (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272)? Notamment dans un contexte d'accompagnement à domicile, il importe, d'une part, que les bénévoles comprennent bien leur rôle. Les politiques, directives et procédures de l'OBNL ainsi que le soutien qu'il leur apporte (ex. : formations, rencontres de partage, suivis) aident à délimiter les frontières de leur rôle et à assurer une cohérence d'action entre eux (cf. [Politiques, directives et procédures](#), p. 254; [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). D'autre part, le rôle des bénévoles doit être expliqué aux personnes âgées.

Après avoir jasé avec la responsable [de l'OBNL], j'ai dit : « Moi, je suis bien prête. Je vais lui expliquer [à la personne âgée]. Puis, si ça fonctionne, c'est correct. Sinon, non, je l'abandonne. Je vais aller vers quelqu'un d'autre. » [...] C'est sûr que, [la personne âgée], elle est restée déçue, parce qu'elle pensait que, la personne bénévole, c'est ça qu'elle faisait [l'épicerie et les autres commissions]. Puis même, entre elles, les personnes dans le besoin, ça se placote. Il y en avait une autre dans la bâtisse où elle demeurait qui lui avait dit : « Bien moi, la mienne, elle vient faire des commissions. » C'est pour ça que j'ai dit à la responsable : « On va faire une réunion, puis on va tous s'entendre sur c'est quoi le but [de l'OBNL] : est-ce d'accompagner la personne âgée ou, bien non, c'est de faire des commissions? » (B6).

Cela dit, il appartient aussi aux bénévoles d'explicitier et de respecter leurs limites (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201). En cas de doute, il est toujours possible de consulter les travailleurs salariés de l'OBNL.

À l'OBNL FR, l'élaboration d'un projet d'accompagnement guide et balise le jumelage : l'accompagnement est adapté en fonction des besoins, des attentes, des intérêts et des préférences de la personne âgée, tout en tenant compte des possibilités et des contraintes inhérentes aux bénévoles et à l'OBNL. Il peut s'agir d'aller manger au restaurant avec la personne âgée le dimanche midi, un moment où elle se sent seule. Aussi, un accompagnement en binôme ou en trinôme peut être préconisé : selon le cas, deux ou trois bénévoles visitent la même personne âgée. Bien que ce type d'accompagnement requiert davantage de gestion de la part de l'OBNL, il présente certains avantages : au besoin, les bénévoles peuvent se remplacer, ce qui facilite l'engagement de ces derniers et assure une continuité dans le jumelage au lieu d'une absence de visites; la possibilité de partage, d'entraide et de soutien mutuel entre les bénévoles; la prévention de problèmes qui pourraient survenir dans le cadre d'un lien exclusif entre un bénévole et une personne âgée.

L'avantage des binômes, c'est qu'ils [les bénévoles] sont plus libres sur les vacances et tout ça, c'est-à-dire quand ils partent en vacances, ils savent que l'autre bénévole va quand même aller voir la personne âgée. Sinon, ça permet de prendre du recul. En binôme, on peut aller voir deux personnes. Ça permet de ne pas être dans un lien exclusif, parce que plus le lien est exclusif, plus la chute est difficile. [...] Le bénévole qui dit : « Ma personne accompagnée », alors ça, on évite : « Ce n'est pas votre personne accompagnée. ». Mais, ce sont des choses qui se disent et, du coup, « Je m'occupe de ma personne. Je ne veux pas que personne d'autre aille voir ma personne. » Donc, le binôme, ça évite aussi ça, de dire « Bien, je vais voir Germaine, mais je sais que quelqu'un d'autre va la voir. Je ne suis pas sa bénévole attitrée » (C7).

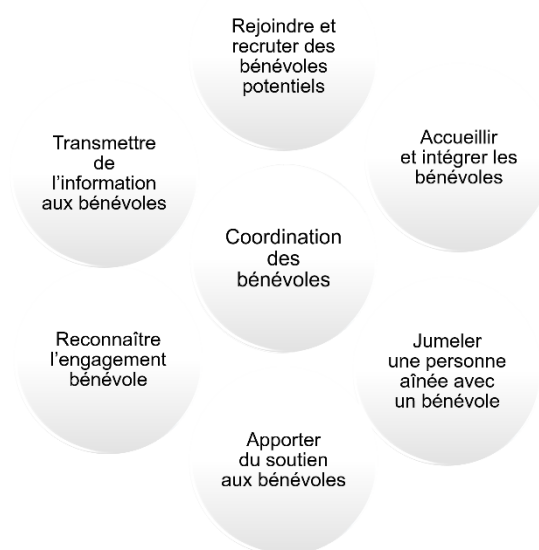
L'ouvrage de Sévigny et ses collaborateurs (2013) abonde dans le même sens que les résultats de la présente étude. Il revisite le bénévolat en soins palliatifs dans sa diversité de contextes ou de milieux de réalisation, ainsi de personnes auxquelles ils s'adressent. Entre autres, il rend compte des particularités de l'accompagnement de personnes âgées qui reçoivent des soins palliatifs à domicile. Par exemple, d'un côté, des bénévoles préfèrent ce type d'accompagnement, car le domicile est un lieu davantage propice à l'échange et

à l'établissement d'un lien de proximité avec les personnes âgées que le centre hospitalier ou le CHSLD. D'un autre côté, « [c]ette intrusion dans le domaine de l'Autre » représente en soi un défi pour les bénévoles (Sévigny et al., 2013: 3). D'ailleurs, des bénévoles vont privilégier un accompagnement en milieu hospitalier ou en CHSLD, car ils s'y sentent mieux soutenus qu'à domicile. L'accompagnement à domicile demande ainsi aux bénévoles de s'adapter à une diversité de situations, d'individus, de milieux et de cultures. Les particularités de ce type d'activité bénévole peuvent représenter des freins ou des leviers à son initiation, à sa réalisation ou à sa poursuite.

En raison de l'importance que revêt la coordination dans la réalisation d'une activité bénévole, mais aussi de son influence globale sur l'engagement des premiers-nés du bébé-boum, une section, puis un article y sont maintenant consacrés.

#### **8.4. Coordination des bénévoles**

La coordination des bénévoles fait référence à la réalisation de diverses activités pouvant toucher la promotion du bénévolat et le recrutement des bénévoles, leur accueil et leur intégration, leur jumelage avec une personne âgée, leur soutien, la reconnaissance de leur engagement, ainsi que la transmission d'informations (Figure 9).



*Figure 9.* Coordination des bénévoles et activités associées.

Ces activités, pouvant se chevaucher et s'influencer, sont abordées plus en détail ci-après.

#### **8.4.1. Rejoindre et recruter des bénévoles potentiels**

Différents moyens peuvent être utilisés pour rejoindre et recruter des bénévoles potentiels. L'intention, ici, n'est pas de fournir une liste exhaustive de ces moyens pouvant être utilisés, mais plutôt de rapporter les moyens – identifiés à partir du discours des participants à l'étude et des documents recensés (cf. [section 6.6.2](#), p. 130) – comme ceux fonctionnant le mieux ou étant moins concluants.

Parmi les moyens identifiés comme fonctionnant le mieux pour rejoindre et recruter des premiers-nés du bébé-boum se trouvent : une fiche d'inscription disponible sur le site Web de l'OBNL; une rencontre d'information au début de l'automne diffusée, entre autres, dans les feuillets paroissiaux de la région; une publicité dans le journal ou à la télévision; les kiosques d'information; le bouche-à-oreille, c'est-à-dire faire part de son bénévolat à d'autres personnes. Aussi, les porte-paroles officiels, locaux ou provinciaux, qui contribuent à faire connaître l'OBNL, peuvent interpeller des personnes par rapport à sa mission et à son

approche, avoir un effet d'entraînement sur elles et, conséquemment, les amener à s'engager bénévolement.

Ce gars-là, on voudrait qu'il soit notre frère, notre cousin. Il n'y a pas de place pour les pensées négatives. Lui, il tripe. Puis, si moi je tripe, puis je t'organise, tu ne peux pas faire autrement que de me suivre. C'est ça sa façon de faire (N-B4).

Parmi les moyens de recrutement identifiés comme étant moins concluants pour rejoindre les premiers-nés du bébé-boum ont été identifiés les dépliants et les affiches placés dans les épiceries, les cliniques médicales ou autres endroits, car lorsqu'ils s'y trouvent, le bénévolat ne représente pas l'une de leurs préoccupations principales. Toutefois, les dépliants et les affiches ne sont pas déconseillés par tous les participants à l'étude.

L'année passée, il y avait dans beaucoup d'endroits des pamphlets de l'organisme qui étaient distribués sur une espèce de rack à pamphlets [un présentoir] et, le haut du rack à pamphlets, c'était l'organisme. [...] Ça, ça se trouvait dans les restaurants, les pharmacies [...]. Je pense que les gens de cette tranche d'âge, ils vont être portés à regarder les pamphlets, peut-être plus que les jeunes qui vont plus aller s'informer sur Internet et tout ça (C8).

Dans le référentiel de bonnes pratiques *Rechercher, accueillir et intégrer des bénévoles* produit par l'OBNL FR, il est indiqué que, pour qu'une annonce de recherche de bénévoles permette d'atteindre les résultats escomptés, sa forme ou son contenu doivent être attractifs et synthétiques : comporter un titre et, le cas échéant, un sous-titre; mentionner quelques mots sur l'OBNL (ex. : sa mission) et, s'il y a lieu, sur l'équipe régionale à la recherche de bénévoles; décrire les modalités générales de l'activité proposée (ex. : objectif de l'activité, à qui elle s'adresse, lieu, date ou durée de réalisation); préciser que du soutien est offert de la part de l'OBNL; indiquer comment contacter l'OBNL (ex. : personne-ressource, numéro de téléphone, adresse courriel ou du site Web) pour recevoir davantage d'informations ou pour manifester son intérêt.

Des moyens pour rejoindre ou recruter des bénévoles potentiels sont-ils véritablement meilleurs que d'autres? Par exemple, le bouche-à-oreille, est-il à préconiser comme le suggère une participante?

Les personnes âgées, [mon conjoint] est sensible, parce qu'ils étaient proches de ses parents, mais peut-être que s'il y avait eu quelqu'un qu'il connaissait, qui serait allé le voir, puis lui aurait dit : « J'aurais besoin. Viens donc me donner juste un coup de main. » C'est comme ça, je pense, qu'on réussit à attirer des gens. C'est toujours par personne interposée. [...] Ce n'est pas à regarder une publicité que ça va nous accrocher beaucoup. Chacun doit amener quelqu'un d'autre de qui il est près. C'est comme ça que ça peut grossir ou faire boule de neige (N-B<sub>2</sub>).

Bien que le bouche-à-oreille demeure encore aujourd'hui l'un des meilleurs moyens sinon le meilleur moyen pour rejoindre ou recruter des bénévoles potentiels (Fradet et al., 2014; Observatoire québécois du loisir, 2017f, 2017l; Sinha, 2015; Thibault et al., 2011), il ne présente pas que des avantages. Par ce moyen, il demeure difficile de rejoindre et de recruter les bénévoles potentiels qui ne gravitent pas autour de l'OBNL ou qui ne font pas partie de ses réseaux sociaux habituels ou de ceux de ses membres. Peuvent être cités en exemples les non-bénévoles de l'étude qui affirment ne jamais avoir été approchés pour devenir bénévoles dans un OBNL de SAD des aînés.

Un moyen ayant fonctionné une fois sera-t-il infallible les fois subséquentes? De même, un moyen s'étant avéré non concluant doit-il nécessairement être proscrit?

Un moyen à ne pas faire, je ne le sais pas. Je pense qu'il faut tout essayer à tout bout de champ. Ce n'est pas parce que quelque chose ne marche pas une fois qu'il ne va pas marcher avec un autre groupe ou dans un autre contexte (N-B<sub>7</sub>).

Plutôt que de préconiser ou de renoncer à certains moyens, il appert préférable de tenter de rejoindre et de recruter des bénévoles de façon continue et d'opter pour plusieurs moyens simultanément. À la suite du visionnement d'un reportage ou d'une publicité à la télévision, une personne peut aller consulter le site Web de l'OBNL pour se renseigner au sujet de ce dernier ou de l'opportunité de

bénévolat (cf. [S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité\(s\) bénévole\(s\)](#), p. 150).

D'ailleurs, la capacité à rejoindre et à recruter des bénévoles potentiels, en l'occurrence des premiers-nés du bébé-boum, apparaît intrinsèquement liée à la connaissance et à la reconnaissance de l'OBNL (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239). D'une part, si un OBNL est connu et reconnu favorablement, le recrutement de bénévoles en sera facilité. D'autre part, un moyen promotionnel peut devenir un moyen de recrutement et vice versa, comme le notent également Fradet et ses collaborateurs (2014). Selon l'Observatoire québécois du loisir (2017e), rejoindre et recruter des bénévoles potentiels fait partie d'un ensemble de gestes visant à convaincre ces derniers que l'OBNL est pertinent pour la société et qu'il est utile, plaisant et sympathique de s'y engager.

Pour rejoindre les premiers-nés du bébé-boum, est-il préférable de mettre de l'avant la mission de l'OBNL – et faire davantage appel à la générosité des gens (faites-le pour les autres) – ou plutôt les retombées associées à l'engagement bénévole (faites-le d'abord pour vous-même)? L'avis des participants à l'étude est mitigé sur cette question et est inévitablement teinté par leur définition du bénévolat (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). Pour des premiers-nés du bébé-boum, avouer que les bénévoles retirent des bénéfices de leur engagement bénévole est malaisant, alors que pour d'autres ce retour est inhérent à leur conception du bénévolat. Ainsi, il importe de réfléchir au message qui sera adressé aux bénévoles potentiels. Pour Fradet et ses collaborateurs (2014), il faut que le bon message soit communiqué par la bonne personne et de la bonne façon.

Cela dit, comme le rappelle le référentiel de bonnes pratiques *Rechercher, accueillir et intégrer des bénévoles* de l'OBNL FR, avant de chercher à rejoindre et à recruter des bénévoles potentiels, un OBNL doit évaluer son besoin en nouveaux bénévoles (ex. : quantité souhaitée, nature des activités pour lesquelles ils sont recherchés, temps qu'elles requièrent, échéances à respecter



et compétences nécessaires) et, corollairement, sa capacité à bien les accueillir, les intégrer et les soutenir. Bon nombre d'auteurs partagent cet avis (Chambré & Netting, 2016; Éduconseil, 2010; Observatoire québécois du loisir, 2017b; Thibault et al., 2011).

#### **8.4.2. Accueillir et intégrer les bénévoles**

Une fois les bénévoles potentiels rejoints et en voie d'être recrutés, il importe de les accueillir et de les intégrer au sein de l'OBNL, ce qui sous-tend plusieurs aspects, notamment : premier contact du bénévole potentiel avec l'OBNL ou ses membres; rencontre entre la coordonnatrice et le bénévole potentiel; réactivité de la réponse de l'OBNL; clarification des attentes, rôles et responsabilités respectifs; période d'intégration et accompagnement des nouveaux bénévoles; vérification des antécédents judiciaires et filtrage des bénévoles potentiels.

L'accueil et l'intégration, qui chevauchent le recrutement et le commencement de la réalisation de l'action bénévole, apparaissent comme une « zone tampon » où se prendra la décision d'initier ou non un engagement bénévole. C'est pourquoi la première impression s'avère déterminante.

Entre les bénévoles qui [nous] contactent et les bénévoles qui restent, on en perd un sur deux en moyenne, [...] c'est-à-dire, entre les deux, soit ils ont réfléchi, soit ils se sont dit : « Bien non, je ne me sens pas à l'aise ou je n'ai pas été bien accueilli ou ça correspond pas à ce que j'ai envie. » [...] Donc, c'est vrai qu'on travaille beaucoup sur ça, sur le parcours de découverte, de dire quand un nouveau bénévole arrive, il y a la qualité de l'accueil, prendre le temps de discuter avec lui, voilà, de l'accueillir dans une ambiance conviviale. On insiste beaucoup là-dessus (C7).

Connaître un mauvais départ peut détourner une personne du bénévolat temporairement ou définitivement. Par exemple, lors de la prise de la retraite, un des participants à l'étude a voulu s'engager bénévolement. Cependant, les contacts qu'il a réalisés auprès d'OBNL sont « tombés à l'eau ». Il a alors abandonné ses démarches et a écarté l'idée de faire du bénévolat.

Les personnes ou les organismes que j'ai rencontrés avaient la même réaction : « Ah, vous êtes un jeune retraité. On connaît ça les jeunes retraités. Ça vient nous aider trois mois, puis après ça, ça nous laisse tomber, puis on est pris avec le projet. Donc, je ne suis pas sûr qu'on va avoir besoin de vous. » J'ai dit « Écoutez, c'est moi qui fait la démarche. », mais c'est resté comme ça. [...] Je n'ai pas tenu rancune de ça. J'ai dit : « C'est peut-être un milieu qui est déjà suffisamment organisé. » Je ne sais pas trop. Mais, je n'ai pas cherché (N-B<sub>1</sub>).

En ce sens, une attention particulière doit être accordée aux premiers contacts avec les bénévoles potentiels, et ce, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne. Le respect et la courtoisie sont toujours de mise.

Si tu as logé un appel, parce que tu voulais faire du bénévolat, puis que tu as été répondu d'une façon inadéquate, tu n'auras même pas envie d'aller passer une entrevue. [...] Puis, ça s'est peut-être très bien passé avec ton appel téléphonique, mais par contre, quand tu t'es présenté à ton entrevue, tu t'es senti jugé, tu as peut-être senti que ce que tu avais à offrir ce n'était peut-être pas assez intéressant pour l'organisme, ou tu as peut-être senti qu'on voulait t'en mettre sur les épaules, puis qu'on t'accrochait, puis qu'on te laissait plus partir, ça peut peut-être t'éloigner [de] faire du bénévolat. [...] Le premier contact est important. Puis, pas juste le premier contact, je pense que c'est tout un suivi (C<sub>3</sub>).

Sur ce point, l'Observatoire québécois du loisir (2017a, 2017d) abonde dans le même sens. L'accueil doit être chaleureux, car un OBNL n'a qu'une chance de faire une bonne première impression.

La réactivité de la réponse de l'OBNL est importante : un suivi auprès des bénévoles potentiels doit être effectué le plus rapidement possible. Par exemple, une participante a dû patienter environ un mois avant que quelqu'un communique avec elle pour donner suite à son intérêt à devenir bénévole, ce qui aurait pu faire en sorte qu'elle se tourne vers un autre OBNL.

Oui, tu veux donner de ton temps, mais à un moment donné, il faut que ça aboutisse. Puis là, je m'étais dit : « Regarde, [...] ils ne me rappellent même pas. J'en ai plein d'organismes ici. Je vais aller faire du bénévolat dans mon coin, puis avec une autre sorte de clientèle » (B<sub>8</sub>).

Par ailleurs, il importe de respecter la liberté d'engagement des bénévoles potentiels. Tenter de les recruter à tout prix aurait un effet dissuasif (cf. [S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité\(s\) bénévole\(s\)](#), p. 150).

Aussi, il est préférable de prévoir une période d'accueil et d'intégration dans le cheminement des bénévoles afin de favoriser l'initiation de leur engagement. Modulée selon leur rythme, leurs disponibilités, leurs intérêts et leur expérience, cette période de découverte leur permet de mieux connaître l'OBNL, ses membres et les activités qu'il est possible d'y réaliser (cf. [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163). Proposer un plan d'accueil et d'intégration leur montre que l'OBNL est structuré et contribue à les mettre en confiance dès le départ (cf. [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254).

Cela dit, les activités réalisées au cours de cette période doivent refléter la réalité pour ne pas créer de fausses attentes chez les bénévoles.

Dans la période de parrainage, on va les amener à voir des personnes, qui souvent acceptent de recevoir du monde facilement même si ce sont des gens qu'ils ne connaissent pas. Donc, on choisit souvent un peu les gens les plus faciles. Du coup, le bénévole qui entend « Oui, mais les gens que tu as vus sont déjà accompagnés. Nous, on veut que tu accompagnes monsieur untel qui n'est pas accompagné. » « Oui, mais moi, j'aimerais mieux aller voir Germaine. Elle était très gentille. Ça s'était bien passé. » « Oui, mais c'est justement Henri, qui a la maladie d'Alzheimer et qui est tout seul, qui a besoin d'être accompagné » (C7).

Comme le souligne l'Observatoire québécois du loisir (2017d), les exigences d'une activité ne doivent pas être cachées ou minimisées. Si un bénévole est déçu et partage de son expérience à d'autres, cela peut contribuer à entacher l'image et la réputation d'un OBNL et, conséquemment, freiner l'engagement d'autres bénévoles. Les résultats de la présente étude le montrent (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239).

La période d'accueil et d'intégration permet à la coordonnatrice de mieux connaître les bénévoles potentiels et, conséquemment, de réaliser un filtrage ou une sélection.

On l'appelle la période de parrainage. Elle peut aller jusqu'à trois mois. Et, à un moment même, tant que le bénévole n'avait pas fini sa période de parrainage, on ne le comptait pas comme bénévole, c'est-à-dire qu'il restait encore en période de découverte. On ne considérait pas que c'était un bénévole d'équipe, je parle en termes de chiffres, parce qu'on se dit « Bien, lui, il est libre d'arrêter. Nous, on est libre aussi de dire "Bien non, ça ne va pas." » (C<sub>7</sub>).

En plus de demander une vérification de leurs antécédents judiciaires, la coordonnatrice s'assure du sérieux de leur démarche, notamment pour éviter que la personne aînée avec laquelle ils pourraient être jumelés vive à nouveau une déchirure sur le plan social. Découvrir la ou les raison(s) les amenant à s'engager bénévolement aiguille la coordonnatrice sur leur parcours en devenir au sein de l'OBNL, le cas échéant (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174).

Chacun a ses raisons de faire du bénévolat. [...] Une chose importante quand on recrute des bénévoles, c'est de découvrir cette raison-là, qu'est-ce qui pousse la personne à faire du bénévolat. Ça nous donne beaucoup d'informations sur la suite des événements (C<sub>8</sub>).

Elle évalue également leur capacité à s'engager et à réaliser une ou des activités bénévoles (cf. [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191; [Disposer de ressources](#), p. 195).

Quelqu'un qui ne sait pas trop, qu'on ne voit pas vraiment les compétences qu'il pourrait apporter à l'organisme, il faut faire attention dans le sens où c'est quand même de la gestion d'avoir des bénévoles, puis s'il y a un bénévole qui vient à tous les partys bénévoles, mais qui ne fait aucune action bénévole à côté de ça, ça ne marche pas. Ça suce plutôt de l'énergie (C<sub>8</sub>).

En outre, selon une coordonnatrice, une personne vivant une situation qui l'affecte de façon importante sur le plan psychosocial (ex. : dépression, séparation ou divorce, problèmes financiers) ne pourrait être jumelée avec une personne aînée, elle-même en situation de vulnérabilité. Sinon, ce jumelage pourrait mettre les deux parties (le bénévole et la personne aînée) en difficulté et renforcer leur fragilité.

Ça nous est arrivé [de refuser] des bénévoles trop fragiles psychologiquement. On a eu aussi des bénévoles en situation de précarité eux-mêmes, sous tutelle avec de gros problèmes financiers, et on a dit stop, parce qu'on s'est rendu compte qu'ils étaient trop en difficulté pour eux-mêmes aider des personnes [aînées] en difficulté et que, en les mettant en accompagnement, on allait renforcer la fragilité des personnes aidées, mais on allait aussi, eux-mêmes, les mettre en situation difficile, parce qu'il faut quand même un certain niveau d'autonomie (C<sub>7</sub>).

Aussi, pour s'assurer d'une concordance entre les attentes de l'OBNL et celles des bénévoles, il importe de bien leur expliquer, dès le départ, quels sont leur rôle et ses frontières (cf. [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270).

Oui, c'est excessivement important de bien expliquer aux gens quel est leur rôle, parce que sinon, les gens arrivent, puis leurs attentes, puis celles de l'organisme ne sont pas nécessairement les mêmes, ce qui fait qu'il y en a qui laissent. Alors, c'est très, très, très important de bien expliquer le rôle du bénévole dans le contexte [de l'OBNL], parce qu'on est mieux d'en perdre au départ, mais d'avoir des gens qui vont rester, que des gens qui commencent avec des personnes âgées, puis ils les plantent là en suspens (B<sub>10</sub>).

Par ailleurs, la période d'accueil et d'intégration peut être considérée comme exigeante et s'avérer dissuasive pour les bénévoles potentiels.

Il peut aussi y avoir des gens qui trouvent qu'on est exigeant. Effectivement, le fait qu'on demande de suivre un parcours de formation. Quand un bénévole arrive, on lui propose une réunion d'information, puis un entretien individuel. Et donc, il y a des bénévoles qui peuvent trouver que c'est lourd : il faut rappeler, il faut s'inscrire, il faut revenir, il faut revenir une deuxième fois, il faut revenir une troisième fois rencontrer l'équipe (C<sub>7</sub>).

Conséquemment, l'OBNL doit être soucieux de l'accompagnement des nouveaux bénévoles, notamment s'assurer qu'ils se sentent bien entourés et soutenus (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206; [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). Par exemple, lors de la première visite à domicile, il est rassurant que la coordonnatrice des bénévoles accompagne le nouveau bénévole pour l'introduire auprès de la personne aînée. Le parrainage entre un nouveau bénévole et un

bénévole expérimenté est une autre forme d'accompagnement qui peut être proposée.

Quant aux membres de l'OBNL, il peut être difficile pour eux de composer avec la période d'accueil et d'intégration, car beaucoup de temps et d'énergie peuvent y être consacrés en vain.

Pour les bénévoles qui accueillent, parfois, c'est dur, parce qu'ils passent du temps, d'abord, en entretien, puis après, en visite chez des personnes âgées, parce qu'on propose deux, trois visites au bénévole. On propose une visite dans un établissement, une visite chez une dame qui vit à domicile. On lui propose de venir à un repas. Donc, à chaque fois, on présente tout le monde. Puis, les bénévoles et les personnes âgées me disent : « Bien, untel, on ne l'a pas revu. » « Bien non, il a arrêté. » Donc, c'est une période aussi qui n'est pas facile à gérer pour les équipes (C7).

Il est à souligner que, bien qu'ils jouent un rôle important dans l'initiation de l'engagement bénévole et y soient associés, l'accueil et l'intégration des bénévoles demeurent cruciaux tout au long de ce processus.

#### **8.4.3. Jumeler une personne aînée avec un bénévole**

Pour les bénévoles qui réalisent des visites à domicile ou des téléphones d'amitié, le jumelage a une influence certaine sur la réalisation de leur engagement. Jumeler une personne aînée avec un bénévole ne peut se faire au hasard et ne va pas toujours de soi.

Tu as toujours une anxiété un petit peu de voir la personne que tu vas rencontrer. Ça va-tu *fiter* comme on dit. Ce n'est pas si facile que ça présenter quelqu'un à une autre personne. Je ne suis pas certain que ça puisse se faire au hasard de même, dire : « J'en ai une de libre, puis lui est libre, boum, boum, boum. » Non, ça prend plus de travail que ça (B5).

Or, l'attente précédant un jumelage, notamment quand cette période de temps est relativement longue, est une source de démotivation pour les bénévoles : l'enthousiasme initial peut s'éteindre s'il n'est pas entretenu. En ce sens, tenir informés les bénévoles des développements concernant le jumelage peut aider à maintenir leur intérêt pour celui-ci et, conséquemment, pour leur engagement.

Les impliquer dans d'autres activités à l'intérieur de l'OBNL pendant la période d'attente peut être une autre façon de maintenir leur intérêt (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174; [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297).

Il convient alors de se questionner sur les conditions qui favorisent un « bon » jumelage entre un bénévole et une personne aînée. D'abord, il est préférable qu'ils partagent des intérêts communs. La création d'un lien entre eux en sera facilitée et, l'apport mutuel, plus grand (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes aînées](#), p. 363).

On essaie autant que possible de jumeler les personnes, les bénévoles avec [les personnes aînées], [...] pour que les rencontres soient intéressantes pour chacune d'elles [...]. En l'occurrence, pour [l'OBNL], le bénévole a beaucoup à apporter [à la personne aînée], mais le bénévole a beaucoup à recevoir [de la personne aînée]. [...] J'ai rencontré quelques bénévoles dernièrement, puis [...] ils font du vélo, ils font de la marche, ils font ci, ils font ça. C'est sûr que je ne les jumellerai pas avec une personne qui préfère [...] rester chez elle, puis discuter ou jouer aux cartes (C<sub>3</sub>).

Pour ce faire, un jumelage doit être réalisé de façon éclairée. La coordonnatrice des bénévoles, jouant en quelque sorte un rôle d'entremetteuse, doit s'être renseignée préalablement sur les personnes aînées et les bénévoles qui souhaitent être jumelés. Par exemple, le transport-accompagnement peut être une façon pour la coordonnatrice de valider la viabilité potentielle d'un jumelage entre deux personnes.

Un jumelage peut également être favorisé lorsqu'un bénévole et une personne aînée se connaissent au préalable.

J'ai dit à la responsable des [personnes aînées] : « Regardes [la personne aînée], [mon ex], elle ne s'en occupe plus bien bien, parce que regardes, on n'est plus ensemble. Elle n'a plus personne. Au lieu de chercher de midi à 14h, essayer de lui trouver quelqu'un que tu ne sais même pas s'il va être compatible avec, moi elle me connaît ça fait longtemps. Puis, déjà, je fais partie de sa vie. Puis, je n'en ai pas dans le moment de [personne aînée à accompagner], ce qui fait qu'inscris-moi-la à mon nom. » [...] Ça ne sera peut-être pas un jumelage parfait, mais il est sûr et certain que, [la personne aînée], elle me connaît

comme il faut, puis moi je la connais aussi, ce qui fait que ça devrait faire un bon jumelage » (B<sub>5</sub>).

Lorsque ce n'est pas le cas, une période d'approvisionnement mutuel peut s'avérer nécessaire avant de formaliser un jumelage. Pour faciliter la création du lien entre un bénévole et une personne âgée, la coordonnatrice peut les accompagner au départ (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297; [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). Lors des premières visites, elle peut se rendre au domicile de la personne âgée avec le bénévole pour l'introduire et faciliter l'initiation de la relation.

De plus, la liberté de choix apparaît importante : tant les bénévoles que les personnes âgées sont libres de demander et d'accepter un jumelage. Il importe alors que les responsables de l'OBNL consultent les deux parties concernées avant d'initier ou de formaliser un jumelage.

[Les employés salariés] nous laissent choisir aussi. Comme là, je suis en train de parler avec [madame unetelle]. Quand nous nous serons assez approvoisées, je vais leur dire que je veux être jumelée avec elle. Eux vont la rencontrer pour expliquer c'est quoi le jumelage. Puis, après ça, ils vont lui demander si elle m'accepte comme bénévole (B<sub>7</sub>).

Cependant, même si toutes les conditions favorables étaient réunies, il apparaît qu'un jumelage parfait n'existe pas.

Ça fait trois. C'est tout le temps pareil. Je ne pense pas que ce soit [les personnes]. C'est vraiment la condition dans laquelle elles sont. Il y a des journées, elles ont plein de souffrances, ça va mal. Elles ont plein de rendez-vous. [...] Je ne pense pas que je pourrais trouver une personne idéale. Moi-même, je ne suis pas idéale. Je ne vois pas pourquoi j'en trouverais une qui fonctionne parfaitement bien (B<sub>12</sub>).

Rien ne garantit qu'un jumelage va perdurer, d'autant plus que chacun d'eux est différent. Plusieurs raisons peuvent être sous-jacentes au non-fonctionnement d'un jumelage. D'abord, il peut y avoir un conflit de personnalités entre une personne âgée et un bénévole pressentis pour être jumelés : « Il y a une question de caractère. Ce n'est pas parce que tu es bénévole, puis ce n'est pas parce que tu es une personne à aider que c'est la chimie » (N-B<sub>2</sub>). Dans pareil cas, le jumelage peut être voué à l'échec et il prendra fin. Au contraire, il peut s'avouer



viable à la suite d'un ajustement de part et d'autre. Aussi, une personne aînée peut préférer être jumelée avec un homme, alors que le bénévole est une femme, ou vice versa : « J'essayais toujours de rejoindre la dame pour, finalement, la rencontrer à une fête là-bas [à l'OBNL] et de comprendre qu'elle avait peut-être plus envie d'être avec des hommes, ce qui fait qu'on a laissé tranquillement [l'accompagnement] » (B<sub>12</sub>). De même, il peut être difficile d'entrer en relation avec une personne aînée, parce qu'« il y a des personnes qui n'acceptent pas de nouvelles personnes dans leur vie. Donc, elles ne voudront pas être jumelées avec n'importe qui » (B<sub>7</sub>).

Il est également possible que, avant le début d'un jumelage ou au cours de celui-ci, les besoins et les envies d'une personne aînée changent et qu'elle ne souhaite plus être jumelée. Initialement, elle peut avoir accepté d'être jumelée pour faire plaisir à la personne qui représente l'OBNL, plutôt que par réel intérêt. Une visite ponctuelle aurait répondu davantage à ses besoins qu'un jumelage, ce dernier impliquant des visites plus assidues (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282). Considérant qu'il est démotivant pour les bénévoles d'accompagner une personne qui se désiste continuellement ou avec qui ils ne savent pas « sur quel pied danser » (B<sub>2</sub>), il importe que la forme de soutien qui lui est offerte soit en inadéquation avec ses besoins.

Les jumelages m'ont toujours apporté beaucoup sauf avec une. Ce n'était pas méchant, du tout. Elle vivait dans sa propre maison. [...] Je lui disais, mettons, le lundi, « Madame X, est-ce que je peux aller vous voir mardi? » « Ah bien là, je pense bien que je vais être malade mardi. » « Bon, je vais aller vous voir jeudi. » « Bien, je ne sais pas, peut-être bien que je vais être malade encore. » [...] Je ne savais pas sur quel pied danser. Coudonc, vais-je être capable de la voir à un moment donné? [...] Elle disait : « Je ne le suis pas [malade], mais je vais peut-être l'être. » Puis, j'avais demandé à [une intervenante] de changer de [personne] (B<sub>2</sub>).

De plus, les problèmes vécus par la personne aînée accompagnée peuvent être ou devenir un frein au jumelage, notamment lorsque ces problèmes sont importants.

Puis, [la responsable] a trouvé quelqu'un d'autre que je trouvais extrêmement sympathique. J'étais portée vers elle. Ça continue encore, mais ce n'est pas évident d'appeler une personne âgée, puis d'aller la visiter. Il y a tellement d'impondérables. Problèmes physiques, il y a de la douleur. Là, elle perd son appareil auditif, elle n'entend pas le téléphone qui sonne. Il y a souvent quelque chose. Puis là, ça prend du temps avant qu'elle ait son appareil auditif, parce que ça coûte très cher, elle n'a pas assez d'argent. On va souvent de complications en complications pour, finalement, ne pas se voir tant que ça (B<sub>12</sub>).

En outre, un décès mettra fin au jumelage.

Des bénévoles, ayant vécu une expérience qu'ils qualifient de merveilleuse ou d'extraordinaire, voudront instantanément être jumelés à nouveau.

Ça avait été extraordinaire [le premier accompagnement]. C'est juste que vous voulez revivre le même genre de relation ou d'expérience. [...] [Il] m'a permis d'en sortir grandi [...]. À ce moment-là, vous ne pouvez pas refuser une autre expérience et c'est pour ça que j'avais demandé directement un autre jumelage, parce que le premier avait été pour moi une expérience merveilleuse (B<sub>16</sub>).

D'autres bénévoles, vivant difficilement le deuil de la personne qu'ils accompagnaient, préféreront ne pas initier un nouveau jumelage, temporairement ou de façon définitive.

Ça peut arriver aussi où le bénévole est avec nous depuis un certain temps, il a été jumelé, la personne est décédée et il vit une période de deuil. Là, à ce moment-là, il ne veut plus de jumelage. Ce n'est pas que ça ne fonctionne pas; c'est qu'il ne veut plus de jumelage du tout, parce qu'il en a souffert (C<sub>2</sub>).

D'autres facteurs peuvent amener les bénévoles à diminuer ou à cesser leur engagement et, suivant le cas, mettront un terme au jumelage (cf. [Facteurs entraînant la cessation de l'engagement bénévole](#), p. 177).

#### **8.4.4. Apporter du soutien aux bénévoles**

Le soutien apporté aux bénévoles par les membres d'un OBNL est un facteur favorisant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206). Ce soutien représente un avantage notable pour eux. S'ils

accompagnaient un voisin ou une connaissance à titre personnel, ils ne pourraient bénéficier de ce soutien qu'ils jugent important et nécessaire. De plus, le soutien apporté témoigne du sérieux et de l'organisation d'un OBNL, ce qui ajoute à sa crédibilité (cf. [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261; [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239).

Ma personnalité fait en sorte que j'aime quand c'est bien structuré, qu'on a un bon appui logistique, dans toutes les actions qu'on peut entreprendre. Je n'aurais pas aimé m'impliquer dans un milieu plus amateur. Comme je dis, on a un bon appui, ce sont des gens compétents qui ont des ressources dans tous les secteurs. Puis ça, pour moi en tout cas, ça me semble important (B<sub>16</sub>).

Différentes formes de soutien peuvent être apportées : assurer une écoute, une présence et un suivi auprès des bénévoles; les accompagner lors de la période d'accueil et d'intégration; leur offrir de la formation; les soutenir lors du décès ou des funérailles de la personne âgée qu'ils accompagnent; organiser des rencontres de partage; proposer un parrainage entre un bénévole expérimenté et un nouveau bénévole; remplacer les bénévoles au besoin.

Ci-après, une attention est portée à trois de ces formes de soutien, qui ressortent davantage des propos des participants à l'étude : offrir de la formation, organiser des rencontres pour les bénévoles et les soutenir lors du décès de la personne âgée ou de ses funérailles.

#### **8.4.4.1. Offrir de la formation**

En principe, les bénévoles reçoivent une formation initiale et de la formation continue<sup>5</sup>. D'abord, les bénévoles sont invités à suivre une formation initiale à l'intérieur de la période d'accueil et d'intégration (cf. [Accueillir et intégrer les](#)

---

<sup>5</sup> Ici, une précision s'impose : suivant les propos des participants à l'étude et les documents recensés dans le cadre de cette dernière (cf. [section 6.6.2](#), p. 130), les activités de formation ne semblent pas être distinguées des activités de sensibilisation et d'information, mais plutôt les englober. Du moins, les résultats de cette étude ne permettent pas de faire cette nuance. Par conséquent, ci-après, le terme *formation* pourra inclure des activités de sensibilisation et d'information, bien qu'il faille reconnaître qu'il ne s'agit pas d'activités de même nature.

[bénévoles](#), p. 297). Cette formation, pouvant être offerte sur une ou plusieurs soirée(s) ou journée(s), porte d'une part sur l'OBNL : son historique, sa mission et son approche (valeurs, vision et orientations), sa gouvernance et son fonctionnement (ex. : prise de décision, politiques, directives et procédures, rôles et responsabilités des membres), ainsi que le contexte régional, national ou international dans lequel il s'inscrit (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245; [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249). D'autre part, il est question du savoir-être, c'est-à-dire comment se comporter en tant que bénévoles auprès des personnes âgées (ex. : écoute, ouverture, empathie) (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168). De plus, en lien avec le type d'activité bénévole choisi, des aspects plus spécifiques peuvent être abordés ou des activités de formation s'ajouter. S'il y a lieu, les nouveaux bénévoles peuvent participer à une séance d'introduction au jumelage où il est possible d'échanger librement avec des bénévoles expérimentés à propos de craintes ou de difficultés pouvant survenir, et ce, afin d'identifier des solutions avant que des situations problématiques ne s'actualisent. Aussi, une formule vidéodiscussion, soit le visionnement d'une vidéo suivie d'une période d'échanges, peut être adoptée.

Ensuite, de façon sporadique ou périodique, des formations continues sont offertes. Elles peuvent porter sur les aspects suivants : l'accompagnement de personnes ayant des déficits cognitifs ou étant en fin de vie, la santé mentale, la santé auditive, la communication, les principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), les premiers soins (secourisme). Dans l'OBNL FR, où une participation active à la vie associative est préconisée et encouragée, des formations spécifiques (ex. : animation d'une réunion, trésorerie) s'ajoutent au cursus de formation.

L'offre de formation – en termes de contenu, format, fréquence, etc. – peut varier selon la gouvernance d'un OBNL (ex. : politiques, directives et procédures, rôles et responsabilités des membres), son fonctionnement (ex. : taille et développement, ressources, activités bénévoles), et l'expérience de la ou des

personnes qui supervise(nt), élabore(nt) ou qui donne(nt) la formation (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249). Par exemple, l'OBNL FR a mis sur pied un centre de formation permanente interactive, qui est dédié à l'élaboration et à l'adaptation de programmes de formation en fonction des besoins des bénévoles et de la réalité de leur engagement. Les formations sont données surtout par des formateurs externes expérimentés, notamment des professionnels de la santé et des services sociaux (ex. : psychologues, psychothérapeutes, médecins).

Suivant l'attribution des rôles et des tâches au sein d'un OBNL, des ressources dont elle dispose, des collaborations existantes avec d'autres organisations, ainsi que de l'expertise spécifique requise, la formation peut être donnée à l'interne par une ou plusieurs personnes (ex. : coordonnatrice, bénévole) ou à l'externe par une autre organisation.

Des avantages et des inconvénients découlent de la décision d'opter pour l'une ou l'autre de ces formules et d'impliquer ou non les bénévoles. Parfois, une formation élaborée et donnée à l'interne est mieux adaptée aux besoins des bénévoles, alors que, d'autres fois, la formation offerte à l'externe est jugée plus avantageuse (ex. : bénéficier d'une opportunité qui se présente, d'une expertise plus pointue). En ce qui concerne le choix d'impliquer les bénévoles dans la formation, il s'agit certes d'une façon de reconnaître leur expérience (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Cela dit, suivant l'objet et le contenu d'une formation, un OBNL peut choisir qu'elle soit offerte par du personnel salarié.

Au fil des ans, la formation et ses modes de dispensation peuvent évoluer. Des bénévoles ayant débuté leur engagement il y a une dizaine d'années ont bien souvent reçu une formation minimale ou des consignes générales au départ, car aucun programme de formation n'avait encore été mis sur pied à cette époque. Aujourd'hui, la plupart des équipes régionales de l'étude offre une formation

initiale et de la formation continue, dont le contenu est structuré : « Je n'ai pas eu de formation vraiment, [au début de mon engagement bénévole], pas à ce moment-là. J'en ai eu récemment. Ça ne fait pas des lunes, ça fait peut-être six ans que j'ai eu une formation formelle » (B<sub>3</sub>). L'Observatoire québécois du loisir observe également une évolution de la formation offerte aux bénévoles : « l'approche traditionnelle de type enseignement magistral s'est transformée en une relation d'apprentissage interpersonnelle de soutien et d'échanges adaptée aux besoins et à la disponibilité des bénévoles » (2017j: para. 1).

Même si elle évolue et que ses modes de dispensation se transforment, la formation demeure une forme non négligeable de soutien ayant une influence tant sur l'initiation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum que sur sa réalisation et sa poursuite.

Les bébé-boumeurs, je pense que ça les interpelle beaucoup [la formation]. [...] On nous a même dit que la formation c'est comme si ça amplifie le sentiment d'appartenance à la famille [l'OBNL] ou le fait de vivre une formation pour le mieux-être des [personnes âgées], puis il y a aussi pour se sentir toujours plus à l'aise en tant que bénévole. Donc, ça, ça favorise la rétention (C<sub>1</sub>).

D'abord, la formation peut constituer un moyen de recrutement (cf. [Rejoindre et recruter des bénévoles potentiels](#), p. 293). Des premiers-nés du bébé-boum ont été attirés par la formation offerte par un OBNL, l'ont suivie et, subséquemment, ont décidé de s'y engager bénévolement. Il est à noter que d'autres ont pu suivre une formation, parce qu'elle répondait à l'un de leurs besoins, sans toutefois initier un engagement bénévole en ce sens par la suite.

Je vivais l'accompagnement avec ma sœur qui était condamnée à mourir. Je me suis dit : « Je ne passerai pas à travers. » [...] Puis, j'ai vu l'annonce dans le journal : [un OBNL] qui offrait un cours [d'accompagnement de personnes en soins palliatifs ou en fin de vie] [...]. J'ai téléphoné, j'ai dit « En quoi ça consiste? », puis tout ça. [...] Mais, j'ai dit : « Moi, je ne veux pas suivre ça pour aller faire du bénévolat après à [l'OBNL]. » (B<sub>6</sub>).

La formation contribue à une meilleure connaissance de l'OBNL – son historique, sa mission, son approche, sa gouvernance et son fonctionnement –, ainsi que des rôles et des responsabilités de ses membres (bénévoles, personnel salarié, personnes âgées), ce qui favorise l'engagement bénévole (cf. [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163). La formation inspire une plus grande confiance des bénévoles potentiels envers l'OBNL. Elle est un gage de son sérieux, de son organisation et de sa crédibilité (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239).

Élément facilitateur, je le dis et je pense que c'est important, ce sont les cours, c'est l'introduction sous forme de rencontres, pas nécessairement de cours très structurés, mais d'échanges où on apprend beaucoup sur les relations, justement, qu'on doit avoir avec les personnes, notre implication bénévole et puis ce que l'organisme peut nous apporter. Donc, l'élément formation, pour un organisme comme ici, est extrêmement important, parce qu'ils ont affaire évidemment avec des bénévoles qui viennent de tous les secteurs. Puis, je pense que, au point de départ, il est important qu'on mette les points sur les « i ». Moi, j'aime bien être structuré (B<sub>16</sub>).

La formation outille les bénévoles. Ils sont alors plus confiants dans l'exercice de leur rôle (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Par exemple, la formation continue sur l'accompagnement de personnes ayant des déficits cognitifs ou en fin de vie, en plus de démystifier et de dédramatiser ces situations, facilite les interrelations avec les personnes âgées (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168; [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197; [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363).

La formation favorise le développement d'une dynamique de groupe et, ainsi, constitue une forme de soutien génératrice d'entraide et d'un sentiment d'appartenance à l'OBNL (cf. [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315). Les bénévoles apprennent par le contact et les échanges avec les autres bénévoles. Ils peuvent discuter de leurs difficultés comme de leurs bons coups et bénéficier de l'expérience des autres.

Ces formations ont plusieurs avantages. Elles sont organisées en interéquipes. Donc, pour les bénévoles, c'est l'occasion de rencontrer des bénévoles des autres équipes. Ce sont des petits groupes. Souvent, c'est 10-12. C'est dynamique, parce qu'ils échangent leurs expériences, etc. Et puis, ce sont des formations, souvent, recherche-action, c'est-à-dire il y a, bien sûr, un côté un petit peu théorie sur la posture des bénévoles, sur des choses comme ça, mais aussi à partir de ce qu'ils vivent : « Je suis en difficulté avec la personne âgée [que j'accompagne]. Elle a la maladie d'Alzheimer. Elle ne s'exprime plus. Je ne sais plus comment m'y prendre. Je ne suis pas à l'aise avec elle. » Ils ramènent des cas concrets de ce qu'ils vivent dans la réalité de leur accompagnement (C7).

En termes de contenu, des bénévoles et des non-bénévoles considèrent important que la formation aborde des aspects concrets et les prépare à agir dans diverses situations. Il peut s'agir de mises en situation, de dilemmes éthiques, d'aspects pratico-pratiques (ex. : comment manœuvrer un fauteuil roulant, comment prévenir un incident dans les escaliers ou amortir une chute). Le contenu de la formation doit être adapté aux rôles des bénévoles et aux activités qu'ils réalisent (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272; [Activités bénévoles proposées](#), p. 282). Toutefois, il convient de se demander jusqu'où s'étend ce rôle et, par extension, quels doivent être le contenu et la durée de la formation, ainsi que les exigences qui y sont associées.

Je verrais une formation plus poussée pour certaines catégories de bénévoles qui accepteraient d'entrer dans une relation avec des personnes âgées qui sont plus affectées par toutes sortes de problèmes – sociaux, affectifs ou de maladie, etc. –, parce que je ne pense pas que tout le monde est formé pour faire face à ces situations-là (B9).

Les bénévoles n'étant pas censés intervenir comme le ferait un professionnel de la santé et des services sociaux dans le cadre de leur engagement, doivent-ils tout de même être formés pour qu'ils puissent offrir des soins ou du soutien psychosocial au besoin? Cailler et ses collaborateurs (2013) s'interrogent eux aussi sur le contenu et la durée de la formation, de même que sur les exigences qui y sont associées : « former des bénévoles, en particulier dans l'accompagnement, est-ce du même ordre que de former des professionnels, en



termes de contenus, de méthodes pédagogiques, de procédures d'évaluation, de formation continue » (2013: 227)?

Il importe également de tenir compte de l'horaire et du lieu des formations, ainsi que des moyens utilisés pour les diffuser. Ces éléments peuvent favoriser ou freiner la participation des bénévoles. Il peut être envisagé de varier les horaires de formation pour permettre aux bénévoles sur le marché du travail ou ayant des disponibilités limitées d'y assister (cf. [Être disponible](#), p. 170). Aussi, il faut s'attendre à ce que les bénévoles se sentent davantage concernés par les formations données dans leur région que celles offertes à l'extérieur. De même, plusieurs informations sont maintenant transmises par courriel, mais est-ce une bonne façon de diffuser les offres de formations aux premiers-nés du bébé-boum (cf. [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324)? Des bénévoles ont dit préférer recevoir de l'information en format papier, car il est plus facile pour eux d'en prendre connaissance et de se rappeler des activités auxquelles ils souhaitent participer.

De plus, considérant la liberté et la gratuité de l'engagement bénévole, il convient de se questionner sur le caractère obligatoire de la formation. Doit-elle être obligatoire et, le cas échéant, en partie (ex. : uniquement la formation initiale) ou totalement? À titre d'exemple, dans la plupart des équipes régionales de l'étude, la formation initiale est obligatoire ou le deviendra, alors que la formation continue est libre, bien que fortement recommandée.

[Les formations] sont fortement recommandées. Alors, moi, je n'aime pas le mot obligatoire, parce que, par définition, un bénévole est sur un engagement libre. Mais, on incite vraiment les bénévoles et puis ils le comprennent souvent. [...] Parfois, ce sont des samedis, ils ne peuvent pas se libérer, ou c'est en soirée, ils ne peuvent pas se libérer, mais s'ils peuvent, on les invite vraiment à participer. Puis, en général, quand ils s'engagent dans l'association, ils ont un entretien où on leur propose ça. S'ils continuent, c'est qu'ils sont d'accord aussi. C'est qu'ils y voient un intérêt à participer à ces formations. Et, de fait, l'aller-retour qu'on a en général, ils sont très contents (C7).

Des participants à l'étude ont souligné l'importance que la formation ne soit pas donnée mur à mur, mais plutôt que son contenu soit modulé en fonction des connaissances préalables des bénévoles. D'ailleurs, s'ils jugent qu'une formation est plus ou moins pertinente pour eux en raison de leur expérience, ils peuvent choisir de ne pas y assister.

Pas mur à mur. Je sais qu'il y a de la demande pour la formation puis tout ça là, mais moi, ça m'aurait tannée. Personnellement, m'en aller m'asseoir pendant, je ne sais pas, quatre heures, pour entendre des choses probablement que je sais. Ça dépend, si c'est un domaine que je ne connais pas, puis j'ai besoin d'au moins avoir un minimum, mais je pense que, les bénévoles, ils devraient être capables. D'abord, ce sont des adultes, puis ils ont une expérience de travail, une expérience de vie aussi. Ça devrait être pris en compte pour moduler ou adapter la formation, parce que sans ça, moi, ça me tannerait, surtout si c'est bénévole (N-B<sub>2</sub>).

Toutefois, une formation jugée non pertinente l'est-elle vraiment? La satisfaction des bénévoles ayant participé à l'étude est mitigée quant aux apprentissages réalisés. Bien que certains d'entre eux soient d'avis qu'il y a toujours quelque chose à apprendre, d'autres avouent que les formations qu'ils ont suivies n'ont pas toutes été si instructives. Il apparaît que le type de formation et le moment où cette dernière a été suivie peuvent influencer la satisfaction par rapport à celle-ci. Par exemple, dans un OBNL, une formation initiale a été mise sur pied et, par souci d'uniformité, il a été demandé aux anciens bénévoles de la suivre. Il est envisageable que cette formation ait été moins profitable pour les bénévoles expérimentés que pour les nouveaux bénévoles.

Quoi qu'il en soit, en raison des aspects positifs nommés précédemment – favorisation d'une meilleure connaissance de l'OBNL et de la création ou du renforcement d'un sentiment d'appartenance, soutien apporté dans la réalisation de l'action, etc. – la formation demeure un aspect non négligeable de la coordination des bénévoles. Plusieurs auteurs partagent cet avis (Cailler et al., 2013; Hidalgo & Moreno, 2009; Lugan, 2017; Observatoire québécois du loisir, 2017g, 2017j; RABQ, 2010b).

#### 8.4.4.2. Organiser des rencontres pour les bénévoles

Organiser des rencontres spécifiques pour les bénévoles et, ainsi, leur offrir des moments pour qu'ils puissent échanger sur leurs expériences représentent une forme de soutien pour les bénévoles. Or, faut-il privilégier des rencontres formelles (ex. : une rencontre du comité de jumelage) à des rencontres informelles (ex. : un café-rencontre)? Pour qu'une rencontre soit profitable pour les bénévoles qui y participent, la présence d'un employé salarié est-elle indispensable?

En autant qu'il y ait un superviseur, quelqu'un qui chapeaute la réunion. Ça, c'est correct, mais juste entre bénévoles, je ne sais pas jusqu'à quel point c'est bon [...], si c'est plus une forme de rencontre, réunion, pour faire le point sur ce qui a été fait, puis qu'est-ce qui manque. [...] Si c'est juste une rencontre entre bénévoles, pour faire du bla-bla, je ne suis pas sûre que ça apporte quoi que ce soit (N-B<sub>6</sub>).

Il semble plutôt qu'un équilibre entre des rencontres formelles et informelles soit souhaitable.

Plusieurs rencontres, qu'elles soient formelles ou informelles, sont propices au partage et aux échanges entre bénévoles : une rencontre du comité de jumelage, une rencontre de formation, une fête, une rencontre pour les nouveaux bénévoles, un barbecue ou une épluchette de blé d'Inde, un 5 à 7, un dîner, un séjour de vacances avec des personnes âgées, etc. Ces activités permettent aux bénévoles de s'exprimer, d'apporter une réponse à leurs questions, de s'entraider, de s'encourager mutuellement, d'entretenir leur intérêt pour leur engagement et de s'informer des autres (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206). Ils permettent également aux bénévoles de s'entendre sur des lignes directrices balisant leur rôle et assurant une certaine cohérence entre eux (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272). De plus, ces événements peuvent favoriser la création, le maintien ou le resserrement de liens entre les bénévoles, une meilleure connaissance des autres, ainsi qu'un développement ou un renforcement du sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL (cf. [Connaître le bénévolat, un OBNL ou ses membres](#), p. 163; [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363; [Sentiment](#)

[d'appartenance des membres de l'OBNL](#), p. 369). De surcroît, d'anciens bénévoles vont prendre le temps d'entrer en contact avec les nouveaux bénévoles pour favoriser leur intégration à l'équipe régionale. Aussi, pour éviter qu'une équipe régionale se replie sur elle-même et soit déconnectée des autres, les OBNL de l'étude vont préconiser des échanges interéquipes.

Les bénévoles, ils participent. Ils aiment bien cette journée de rentrée, parce que c'est l'occasion d'échanger avec d'autres bénévoles, d'autres équipes. [...] L'idée, c'est vraiment de favoriser les échanges, d'ouvrir un maximum, parce qu'une équipe qui se refermerait sur elle-même, à terme, ce serait aussi un danger, c'est-à-dire qu'elle serait déconnectée du reste de l'association (C7).

Malgré la réalisation de rencontres ou d'événements, les bénévoles ne se connaissent pas tous. Certains apprécieraient une plus grande proximité entre eux. Ce besoin d'un plus grand nombre de contacts entre bénévoles a également été exprimé dans l'étude de Claxton-Oldfield et Claxton-Oldfield (2007). D'autres bénévoles sont plutôt satisfaits de la situation actuelle. Cela dit, l'OBNL ne peut organiser des rencontres tous les jours, notamment en raison des coûts qui y sont associés : « On ne peut pas faire des fêtes à tous les jours, puis des dîners de Noël non plus. Ça coûte cher ces affaires-là » (B5). Les bénévoles doivent être disponibles et intéressés à participer à ces activités.

Comme je ne vais pas souvent aux réunions, je les rencontre peu souvent [les autres bénévoles]. Puis, des fois, je me dis, « Je devrais me forcer, puis y aller. », mais s'il est 17 h 30, c'est plus difficile. [...] Mais, je pense que ça ne me manque pas vraiment (B14).

Le nom donné aux rencontres ou aux événements qui s'adressent aux bénévoles n'est pas à négliger. Par exemple, des bénévoles pourraient apprécier participer à des rencontres du comité de jumelage et en bénéficier, mais n'y vont pas parce qu'ils ne sont pas jumelés.

Il y en a des rencontres, comité de jumelage, mais il y a très peu de gens qui participent, puis moi la première. Je suis venue une fois ou deux, parce que je me dis : « Je ne suis pas jumelée, je n'ai pas besoin d'aller là. » Mais, notre expérience est variée comme bénévole, puis je suis sûre que ce serait enrichissant de partager ça (B3).

Par ailleurs, participer ou non à des rencontres ou à des événements n'influence pas le sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL de tous les bénévoles. Certains d'entre eux ont le sentiment de « faire partie de la gang », et ce, malgré leur absence fréquente aux activités.

C'est comme une gang, mais au fond je ne travaille pas avec eux autres. Au fond, je suis comme toute seule. Puis, souvent, quand il y a des rencontres, je ne peux pas y aller. [...] Il y a beaucoup de bénévoles qui sont des gens qui sont à la retraite. Puis, des fois, il y a des rencontres comme en fin d'après-midi. Bien, moi, je n'ai pas fini de travailler ou bien je m'en vais au yoga, ce qui fait que je n'y vais pas. Mais, l'espèce d'impression, même si je ne suis pas physiquement présente quand il y a des activités, l'impression d'appartenir à la gang (B<sub>14</sub>).

Des rencontres, formelles et informelles, entre bénévoles ont donc assurément lieu d'être, car elles représentent une forme de soutien pour eux, leur permettent de s'entendre sur des lignes directrices communes, de même que peuvent favoriser la création, le maintien ou le resserrement de liens entre eux, une meilleure connaissance des autres, ainsi qu'un développement ou un renforcement du sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL, comme le soutiennent aussi Cailler et ses collaborateurs (2013), ainsi que l'Observatoire québécois du loisir (2017j).

Toutefois, le besoin de rencontres entre pairs varie d'un bénévole à l'autre en termes de fréquence : certains souhaitent qu'il y en ait davantage; d'autres sont satisfaits de la situation actuelle; d'autres encore les évitent. En outre, une absence répétée à ces rencontres ne signifie pas que le sentiment d'appartenance des bénévoles à l'équipe régionale ou à l'OBNL en sera nécessairement affecté. Il est alors envisageable que ces rencontres participent au développement ou au renforcement de ce sentiment d'appartenance, mais que d'autres facteurs y contribuent également.

#### 8.4.4.3. Organiser un hommage aux personnes âgées décédées

Le décès d'une personne âgée et ses funérailles sont des moments éprouvants pour les bénévoles. Le soutien de la part des autres membres de l'OBNL est alors grandement apprécié.

Il y avait la petite boîte. La madame [que j'accompagnais] était dedans. Il y avait [une employée de l'OBNL], il y avait moi, il y avait le bedeau, puis le curé. Ce n'était pas un gros service [funéraire]. C'était la désolation la plus totale. Puis là, moi, j'avais une larme à l'œil durant la cérémonie. [L'employée], elle me disait « Mon beau [monsieur], je vous encourage. Consolez-vous, consolez-vous. Madame, elle va penser à vous. » [...] [Les employés de l'OBNL] ont toujours été d'un bon accueil (B<sub>2</sub>).

En outre, organiser une réception ou un hommage pour les personnes âgées décédées, afin de réserver un moment où les membres de l'OBNL peuvent dire adieu aux personnes âgées décédées, est aidant pour les bénévoles. Vivre le décès avec les autres membres de l'OBNL fait en sorte qu'ils se sentent moins seuls (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206).

Au moment du décès, on est moins seul. On vit le décès en équipe, même si un décès, c'est toujours difficile pour une équipe. Il y a des équipes qui ont eu deux, trois décès [...] et on se rend compte que c'est difficile pour eux, oui, parce qu'il y a une relation et, quand toute relation s'arrête, il y a un deuil. Donc, on fait des formations sur l'accompagnement, des relectures d'accompagnement, par exemple quand il y a eu un décès difficile dans une équipe, mais voilà, c'est la vie aussi (C<sub>7</sub>).

Par exemple, dans l'OBNL QC<sub>1</sub>, un hommage est organisé pour les personnes accompagnées décédées durant l'année. Une cérémonie est réalisée au cimetière durant laquelle il y a une envolée de ballons, désignant chaque personne décédée. Les bénévoles jumelés à ces personnes font un témoignage. Il est à souligner qu'assister à une telle cérémonie ou à un tel hommage renforce le sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL (cf. [Sentiment d'appartenance des membres de l'OBNL](#), p. 369).

Comme les funérailles des [personnes âgées accompagnées], je n'avais pas l'habitude d'y aller, parce que ça ne fait pas tellement longtemps que je suis ici, ce qui fait que je ne les connaissais pas, mais j'y vais parce que ça fait partie de ma famille maintenant, pour les autres bénévoles, pour l'organisme, puis pour moi (B<sub>3</sub>).

Le soutien qu'un OBNL apporte aux bénévoles peut ainsi prendre différentes formes et varier selon le ou les type(s) d'activités réalisé(s) (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282). Ce qui importe est que les bénévoles ne se sentent pas laissés à eux-mêmes (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206). Au besoin, ils doivent pouvoir se référer à un responsable de l'OBNL (ex. : directeur, coordonnatrice des bénévoles, intervenantes) et compter sur lui. Il est à noter que l'OBNL QC<sub>1</sub> privilégie une « politique de la porte ouverte », c'est-à-dire que la coordonnatrice des bénévoles et les intervenantes vont, autant que possible, garder la porte de leur bureau ouverte et une chaise libre pour les bénévoles qui désireraient leur parler. Elles se montrent accueillantes et disponibles en tout temps, bien qu'elles puissent être débordées de travail (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266). À cet égard, l'Observatoire québécois du loisir (2017k) estime que le fait que les employés salariés prennent le temps de les écouter montre aux bénévoles qu'ils sont appréciés et respectés.

Considérant que les activités bénévoles se déroulent principalement sur les heures de bureau, il est, en principe, toujours possible de joindre un responsable. Cependant, ce ne sont pas tous les bénévoles qui fréquentent régulièrement l'OBNL, qui se confient ou qui font appel à ses responsables lorsqu'ils vivent des difficultés. Ces difficultés peuvent être d'ordre personnel, en lien avec la personne aînée et ses proches ou en lien avec les autres membres de l'OBNL.

Par conséquent, réaliser périodiquement un suivi auprès des bénévoles revêt une importance certaine. Ce suivi peut être réalisé de façon formelle ou informelle, en personne, par téléphone, voire par courriel. La coordonnatrice des bénévoles peut profiter d'une fête, telle que Pâques ou Noël, pour discuter avec les bénévoles. Notamment, lors du recrutement, de la période d'accueil et d'intégration ou d'un nouveau jumelage, assurer un suivi auprès des (nouveaux) bénévoles n'est pas à négliger pour entretenir leur intérêt vis-à-vis de leur engagement (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297; [Jumeler une personne aînée avec un bénévole](#), p. 302).

S'ils me laissaient un bon bout de temps sans que je sente qu'ils ont besoin, qu'il y a des besoins, parce que je ne suis pas du genre stagnante : qui attend, qui attend, qui attend. À un moment donné, je pars dans un autre courant (B<sub>12</sub>).

Toutefois, un équilibre est nécessaire entre le besoin de soutien et la liberté de l'engagement bénévole. Un suivi trop fréquent ou serré auprès des bénévoles pourrait ne pas être apprécié de tous.

Si je l'appelais une fois par mois, peut-être que le bénévole dirait : « Heille écoute, passe ton tour. Ça va bien. » Moi, me le faire faire, je trouverais ça peut-être fatigant, ce qui fait que je me dis, « Moi, je trouverais ça fatigant, bien peut-être que lui... » [...] Par contre, si j'avais un problème avec [la personne que j'accompagne], il y avait des choses à régler, ou que j'étais à un début de jumelage avec quelqu'un, bien j'aimerais sentir que quelqu'un s'occupe de moi, qu'il s'intéresse à savoir comment ça va (C<sub>3</sub>).

De surcroît, il peut être difficile d'assurer un suivi personnalisé auprès de chaque bénévole, notamment lorsque l'OBNL est de grande taille ou que ses ressources sont limitées (cf. [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261; [Ressources de l'OBNL](#), p. 266). Il est à mentionner que des non-bénévoles ont l'impression que les coordonnatrices n'ont ni les moyens ni les ressources pour apporter du soutien aux bénévoles en cas de besoin et que ces derniers sont tenus pour acquis. Cette impression de manque de soutien et de reconnaissance peut constituer un frein à l'initiation et au maintien de l'engagement bénévole (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150; [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

Ils vont coordonner les bénévoles selon les heures, les horaires, la gestion pratico-pratique, mais une fois qu'[ils] ont fait ça, il ne leur reste pas beaucoup de moyens, de temps, [...] pour faire l'écoute des bénévoles. Ils vont coordonner pour qu'on aille faire la tâche, mais de là à coordonner pour que le bénévole se sente bien, en dehors de dire on va faire un repas par année ou une sortie... [...] Comme des acquis. C'est ça, je pense, qui me gênerait dans une structure plus complexe (N-B<sub>7</sub>).

Vu qu'il peut être ardu pour une seule personne, en l'occurrence la coordonnatrice, d'apporter du soutien à l'ensemble des bénévoles, des mécanismes peuvent être mis en place. Par exemple, des bénévoles peuvent



être identifiés comme personnes-ressources pour aider les autres bénévoles. Ils agissent alors à titre de parrains ou de marraines. Aussi, des ressources externes peuvent apporter du soutien aux bénévoles en cas de besoin (ex. : personnel salarié d'une résidence, 911).

#### **8.4.5. Reconnaître l'engagement bénévole**

Bien que ce facteur semble davantage manifeste lors de la réalisation et la poursuite de l'engagement bénévole, il apparaît transversal au processus d'engagement bénévole. Reconnaître l'engagement bénévole favorise également son initiation et en découle (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Il est à souligner que ce facteur s'actualise, entre autres, dans les interactions entre le bénévole, l'OBNL et ses autres membres.

L'OBNL et ses membres peuvent reconnaître l'engagement d'un ou de plusieurs bénévoles, et ce, de multiples façons. Ces activités ou moyens de reconnaissance peuvent être périodiques ou quotidiens, revêtir un caractère plus ou moins formel ainsi qu'être plus ou moins onéreux. La liste qui suit regroupe les principales activités ou moyens de reconnaissance rapportés par des participants à l'étude ou dans les documents recensés (cf. [section 6.6.2](#), p. 130) :

- **Remettre un prix ou une médaille de reconnaissance lors d'un événement**, tel un souper. Pour souligner le nombre d'années d'engagement au sein d'un OBNL, les bénévoles sont invités à un événement où ils reçoivent une médaille.
- **Offrir un cadeau personnalisé** aux bénévoles pour souligner, par exemple, leurs 15 années d'engagement au sein de l'OBNL.
- **Réaliser des fêtes ou des activités spécialement et exclusivement pour les bénévoles**. Ces activités peuvent prendre la forme d'un 5 à 7 ou d'une

épluchette de blé d'Inde (cf. [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315).

- **Souligner l'engagement des ou de bénévoles dans le journal de l'OBNL, une revue ou un dépliant.**

- **Envoyer une carte d'anniversaire ou une carte de condoléances** lors du décès d'un proche. D'autres moyens peuvent être utilisés pour souligner l'anniversaire des bénévoles ou leur témoigner des sympathies lors du décès d'un proche. Par exemple, l'anniversaire des bénévoles peut être mentionné dans le journal de l'OBNL. Aussi, les sympathies peuvent être exprimées en personne.

- **Permettre aux bénévoles de bénéficier d'avantages.** Lorsqu'un OBNL possède une boutique, il peut permettre aux bénévoles de se procurer des articles à faible coût (au prix membre). L'OBNL peut mettre à la disposition des bénévoles qui en font la demande l'une de ses salles ou l'un de ses établissements.

- Souligner la contribution des bénévoles par la **Journée internationale des bénévoles** (5 décembre), la **Semaine de l'action bénévole** au Québec en avril ou la remise de **prix** (ex. : prix Hommage bénévolat-Québec, prix Thérèse Casgrain) et d'**attestations** de reconnaissance.

Des auteurs identifient des activités ou moyens de reconnaissance similaires (Bénévoles Canada, 2018b; Gouvernement du Canada, 2018; MTESS, 2018; Paris, 2015; RABQ, 2010b, 2018a).

Ces marques de reconnaissance sont généralement appréciées et représentent un salaire pour les bénévoles (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Par ailleurs, des bénévoles soulignent ne pas attendre une telle reconnaissance. Un merci est amplement suffisant. La reconnaissance apparaît donc un facteur qui peut être conçu différemment par

les bénévoles. La reconnaissance peut être non attendue, parfois secondaire d'après les propos de bénévoles et de non-bénévoles. Elle n'en demeure pas moins incontournable.

C'est sûr qu'on dit qu'on le fait gratuitement, mais c'est le fun aussi quand quelqu'un te dit : « Bien, bravo, bonne job. On est content. » Puis, ils ne sont pas obligés de te le dire toutes les semaines, puis ils ne sont pas obligés de faire le bénévole du mois. Ça peut se faire d'une personne à l'autre. C'est sûr que je sais que c'est divisé : il y en a qui dise « On devrait publiciser. Puis, bénévole du mois. », puis d'autres qui disent « Bien, non, regarde, c'est quelque chose qu'on fait comme spontanément, intuitivement, puis ça fait plaisir. » Mais, c'est le fun, je suis contente quand je reçois [une carte] à ma fête (B<sub>14</sub>).

Outre les activités ou les moyens de reconnaissance mentionnés, d'autres éléments non négligeables contribuent à la reconnaissance des bénévoles. Il peut s'agir de leur apporter du soutien, de les considérer, de leur montrer que leur engagement est apprécié et important, de les respecter, de les remercier (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306; [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Dixon et Hientz (2013) rapportent qu'être mis au courant de l'incidence de leur contribution et se faire remercier en personne ou d'une façon informelle font partie des formes de reconnaissance préférées des bénévoles.

Il n'y a donc pas de recette universelle en matière de reconnaissance de l'engagement bénévole. Ce qui importe est d'être à l'écoute des bénévoles et de leur besoin de reconnaissance.

C'est l'écoute, la première chose. On parle de l'importance d'être à l'écoute des personnes âgées, mais aussi d'être à l'écoute de l'équipe, c'est important. Un bénévole qui est peut-être plus en retrait, qui a besoin de reconnaissance, être attentif à ça. Je suis un peu drame, mais on parlait des motivations. Il y a énormément de bénévoles qui trouvent chez nous de la reconnaissance (C<sub>7</sub>).

Pour Bénévoles Canada (2018b) ainsi que Dixon et Hientz (2013), remercier les bénévoles pour leur engagement, de façon sincère et significative, s'avère un art. Les pratiques des OBNL en ce sens sont amenées sans cesse à être revues et réinventées.

#### 8.4.6. Transmettre de l'information aux bénévoles

Ci-après, il est question de la nature des informations que des participants à l'étude jugent pertinentes à transmettre aux bénévoles à propos de la personne aînée accompagnée, de l'OBNL, de l'activité bénévole et, pour ce faire, des façon(s) à privilégier.

Des informations qui peuvent influencer la réalisation de leur activité apparaissent importantes à transmettre aux bénévoles, alors que d'autres seront partagées par la personne aînée si elle le souhaite, cette décision lui revenant. Suivant la qualité du lien entre les bénévoles et la personne aînée qu'ils accompagnent, cette dernière pourra être plus ou moins portée à se dévoiler (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes aînées](#), p. 363).

Chaque [personne aînée] décide de nous confier ce qu'[elle] veut nous confier. [L'OBNL] n'[a] pas à tout nous dire. [Les employés] gardent des choses confidentielles. C'est normal. C'est correct. [...] C'est selon la qualité du lien. [...] [Les personnes aînées] ne veulent pas non plus se livrer [si elles se] disent : « Ah, bien si dans deux mois, je ne la revois plus. » Quand la régularité s'installe, puis il y a la confiance, bien là, des fois, on a des petites choses qu'elles nous livrent, qu'elles ne nous avaient jamais parlé, même si ça fait un an qu'on les connaît (B<sub>11</sub>).

De même, des informations par rapport à l'OBNL, à ses équipes régionales ou à la fédération internationale à laquelle il est affilié sont communiquées aux bénévoles lors de l'initiation de leur engagement (ex. : mission et approche de l'OBNL, son historique, sa gouvernance, son fonctionnement), puis périodiquement (ex. : Politiques, directives et procédures) (cf. [Offrir de la formation](#), p. 307). Selon l'Observatoire québécois du loisir (2017k), informer régulièrement les bénévoles de ce qui se passe à l'intérieur de l'OBNL leur montre qu'ils comptent et sont importants pour ce dernier et, conséquemment, contribue au développement d'un sentiment d'appartenance à celui-ci.

Or, les employés salariés de l'OBNL (ex. : coordonnatrice ou responsable des bénévoles, intervenantes, direction de l'OBNL) peuvent occuper une fonction de

relayeurs de l'information ou d'intermédiaires vers les autres équipes régionales, le siège social et, s'il y a lieu, la fédération internationale à laquelle il est affilié, et vice versa (cf. [Rôles et responsabilités des employés salariés](#), p. 275). Aux dires de bénévoles rencontrés en entrevue, ce rôle revient aux employés salariés. Le mode de transmission de l'information au sein de l'OBNL, ainsi que sa gouvernance et son fonctionnement apparaissent alors influencer l'intérêt et le sentiment d'appartenance des bénévoles vis-à-vis de celui-ci (cf. [Gouvernance et fonctionnement](#), p. 249).

Si moi j'aide l'organisme, si j'aide le bureau, si j'aide [la direction] ou [la coordonnatrice], bien, c'est ici [à l'équipe régionale]. Peut-être que plus d'informations nous aideraient à voir plus clair dans ça [la gouvernance et le fonctionnement de l'OBNL], puis à comprendre mieux le processus. Puis, dans le fond, est-ce que c'est nécessaire? Je me dis : « Si on se concentre sur ici, puis qu'on fonctionne bien ensemble, puis tout ça, bien c'est ça qui est important, ce n'est pas notre rôle d'aller au-delà » (B<sub>3</sub>).

Du moins, des bénévoles rencontrés dans le cadre de cette étude se préoccupent davantage de ce qui se passe dans leur équipe régionale que du contexte national et international dans lequel elle s'inscrit, et témoignent un sentiment d'appartenance plus élevé à cette équipe régionale qu'au regroupement provincial ou à la fédération internationale dont elle fait partie.

Suivant le type d'informations à communiquer (ex. : envoi du journal de l'OBNL, annonce des activités à venir, recherche d'un ou de bénévole(s) pour une activité), différents moyens peuvent être utilisés : courriel, téléphone, poste, journal de l'OBNL, infolettre, site Web, réseaux sociaux (ex. : Facebook, Twitter), etc. Cependant, il faut considérer que ce ne sont pas tous les premiers-nés du bébé-boum qui possèdent une adresse courriel.

Ils sont plus en contact sur Internet, je dirais. Bien les gens de 64 à 72 ans, ils sont quand même touchés par ça [les technologies de l'information et de la communication (TIC)], mais pas plus que les jeunes, pas plus que ceux qui ont 50 ans et moins. Il y en a qui n'ont même pas d'adresse courriel, ce qui fait qu'il faut qu'on les rejoigne par téléphone tout le temps. Je dirais, pas plus branchés. Oui, c'est une évolution normale, mais pas plus branchés que ça (C<sub>2</sub>).

D'ailleurs, des bénévoles ont dit préférer recevoir de l'information en format papier, tels le calendrier des activités ou le journal de l'OBNL. Il est ainsi plus facile pour eux de prendre connaissance de l'information et de se rappeler les activités auxquelles ils souhaitent participer.

On a tout le temps ça sur Internet, puis moi, ça me tue. Non, je suis très bonne sur Internet, mais moi, lire mes documents... J'aime ça les avoir en papier. J'aime ça. Même des fois, j'appelle [la personne] à la réception « Imprime-moi le bulletin du mois. », parce que je le [tricote], je le barbouille, je mets du jaune. [...] Je vais le laisser sur la table, à côté de mon agenda. Je ne sais pas pourquoi, quand ça reste à l'ordinateur... (B<sub>13</sub>).

Pour Sawchuk et ses collaborateurs, il faut toutefois se garder de penser que « les personnes plus âgées ne souhaiteraient pas apprendre à utiliser les nouveaux médias et en seraient par ailleurs incapables » et, par là, faire preuve d'âgisme numérique<sup>6</sup> (2018: 43-44). Au-delà de l'âge, l'intérêt pour les TIC et leur utilisation dépendent de bon nombre d'autres facteurs interreliés, telles la classe socioéconomique, la scolarité, et la littératie générale.

Peu importe le moyen utilisé, il est nécessaire que tous les bénévoles concernés reçoivent l'information et la même. Sinon, cela peut occasionner de la frustration ou un sentiment d'exclusion chez les bénévoles n'ayant pas correctement reçu l'information.

Si tu vas dans une place où c'est tout croche, c'est désordonné, où est-ce qu'on te dit d'être à telle heure, puis ils ont changé l'heure et ils ne t'ont pas informé, laisse-moi te dire que c'est du désordre ça. Ça, ça frustre les gens dans une organisation de bénévoles [...] : « Excuse-moi, mais tu n'étais pas dans la gang. Ginette, elle l'a dit à Paul. Paul ne l'a pas dit à Ginette. » Non, non, assure-toi que tout le monde a eu le message, parce que [le bénévole qui n'a pas reçu l'information se] sen[t] à part, malgré que c'est juste une erreur de communication (N-B<sub>5</sub>).

---

<sup>6</sup> L'âgisme numérique est une présupposition selon laquelle « ce qui est considéré comme nouveau et innovant, et qui fait partie de la culture médiatique contemporaine, ne nous intéresse pas dès lors que l'on fait partie d'un certain groupe d'âge, à savoir celui des générations plus âgées » (Sawchuk, Grenier & Lafontaine, 2018: 43).

Mais, encore faut-il que les bénévoles prennent connaissance de l'information qui leur est transmise, ce qui n'est pas toujours le cas.

Ils envoient régulièrement des courriels. Ils envoient le [journal], que je ne lie pas toujours. Il y a toujours des nouvelles pour dire « Bon, bien, voici. ». L'été, ils ont le [chalet] : « On fait telle affaire au lac. » On a toujours des nouvelles. C'est moi, des fois, qui ne les prends pas. Le [journal] est-il produit tous les mois, tous les deux mois? Des fois, je ne le lie pas (B<sub>14</sub>).

Il est à noter que les bénévoles qui se rendent fréquemment dans les locaux de l'OBNL risquent d'être mieux informés que ceux qui s'y rendent ponctuellement : « On a des communiqués. [Il y a un] journal, à tous les mois. Il y en a un plus complexe tous les trois mois. [...] Mais, je viens tellement régulièrement, que l'information... » (B<sub>11</sub>).

Aussi, il faut souligner que la transmission de l'information n'est pas unidirectionnelle. Les bénévoles peuvent être les yeux et les oreilles des employés salariés. Par exemple, des bénévoles effectuent un suivi de leurs visites auprès des personnes âgées à leur responsable et, suivant le cas, signalent tout changement significatif.

J'appelle ça mon rapport. J'envoie un courriel à [l'intervenante]. Puis, je lui dis : « Bon, je suis allée voir mes trois personnes. Voici, ça s'est passé comme ça. » [...] Ce qui fait que je lui raconte ça, mais je ne sais pas s'il y a une obligation. Moi, je le fais, parce que je trouve ça, il me semble, normal de le faire. Eux autres, ils comptent sur moi pour que j'aie rencontré du monde, bien il me semble que c'est la moindre des choses que, de mon côté, je leur dise : « Oui, je les ai vus. Ça s'est bien passé ou moins bien passé. » C'est comme ça que je le vois (B<sub>14</sub>).

En somme, la coordination des bénévoles représente un rôle pivot à l'intérieur des OBNL. Il s'agit de tout mettre en œuvre pour permettre aux bénévoles de vivre une expérience satisfaisante, ce qui aura des retombées favorables au sein des OBNL (ex. : meilleur climat relationnel; plus grand engagement de la part des bénévoles), de même qu'à l'extérieur de celui-ci (ex. : image, réputation et crédibilité de l'OBNL et vision de l'engagement bénévole). À l'inverse, si les bénévoles sont insatisfaits de leur expérience, il est fort probable qu'ils cessent

leur engagement. De plus, s'ils font le récit de leur mésaventure à d'autres, cela aura pour effet de ternir l'image, la réputation et la crédibilité des OBNL en question, voire de l'ensemble des OBNL de SAD des aînés et du bénévolat (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239).

À cet égard, il est notable que deux tiers des participants ayant participé à l'étude *Comblar les lacunes – Enrichir l'expérience bénévole afin d'offrir un avenir meilleur pour nos collectivités*, réalisée par Bénévoles Canada et ses collaborateurs (2010), ont affirmé avoir déjà vécu au moins une expérience bénévole négative. Les motifs de leur insatisfaction touchent le plus souvent les points suivants : une négligence de leurs compétences, une mauvaise préparation de la part de l'OBNL, ses politiques et les lourdeurs bureaucratiques. En outre, les enfants du bébé-boum ayant participé à l'étude de Bénévoles Canada et ses collaborateurs (2010) aimeraient constater davantage l'incidence de leurs efforts et de leur contribution<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Ici, le terme « enfants du bébé-boum » a été privilégié, car, dans cette étude, les personnes nées entre 1945 et 1962 sont appelées « bébés-boumeurs », indistinctement de la génération dont elles font partie (1943-1951, 1952-1958 ou 1959-1965) (Dufour et al., 1993; Dumont, 1986; Olazabal, 2009).



## **8.5. Article 3 – Coordination of the volunteers: A facilitator or a barrier of their engagement?**

### **Référence**

Castonguay, J., Beaulieu, M., & Sévigny, A. (soumis). Coordination of the volunteers: A facilitator or a barrier of their engagement? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33 p.

### **Auteurs**

Julie Castonguay<sup>1-3</sup>

Marie Beaulieu<sup>1-2-3</sup>

Andrée Sévigny<sup>4</sup>

### **Affiliations**

- 1- Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke, Québec, Canada.
- 2- Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, Sherbrooke, Québec, Canada.
- 3- Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Sherbrooke, Québec, Canada.
- 4- CIUSSS de la Capitale-Nationale – Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec, Québec, Canada.

### **Objectif de l'article**

En raison de leur influence importante sur l'engagement des premiers-nés du bébé-boum (Éduconseil, 2010; Studer, 2015), cet article pose un regard critique sur les pratiques de coordination des bénévoles dans les OBNL de SAD des aînés : en quoi elles consistent et quelle est leur influence sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum. Notamment, il remet en question une application universelle des pratiques de gestion des ressources humaines, qui

risquerait de professionnaliser l'engagement bénévole, de l'instrumentaliser et de le dénaturer.

**Statut de l'article**

Cet article a été soumis à la revue *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*.

**Apport à l'article**

Réalisation de la thèse par articles – dont le recrutement des participants, la collecte et l'analyse des données –, de même que rédaction de cet article.

### **8.5.1. Abstract**

Volunteer coordination practices at nonprofit organizations that provide home support for older adults have a significant influence on volunteering by early baby boomers. This article takes a critical look at these practices using a grounded theory analysis of data from individual semi-structured qualitative interviews with 17 volunteers, 9 non-volunteers, and 8 coordinators, as well as non-technical literature. Volunteer coordination refers to a variety of overlapping and mutually influencing activities ranging from promoting volunteerism and recruiting and onboarding volunteers to pairing them with an older adult, supporting them, recognizing their engagement, and keeping them informed. Although this coordination is largely influenced by human resources management practices, blanket implementation of these practices is being questioned as something that could potentially over-professionalize, instrumentalize, and distort the act of volunteering.

### **Keywords**

Volunteer coordination, baby boomers, nonprofit organizations, home support, older adults

### **8.5.2. Introduction**

Nonprofit organizations (NPOs) play a significant role in providing home support (HS) for older adults in Quebec and across Canada. But recruiting and retaining volunteers—and managing the aging pool of existing volunteers—is a challenge (Skinner, 2014). Quebec has the lowest volunteer rate of any Canadian province (Turcotte, 2015). This is particularly problematic in a context of population aging, as the functioning of these NPOs essentially hinges on volunteering, defined in this article as:

An act of social exchange (gift and counter gift), an act of life and social development based on the sense of civic responsibility (citizen action) and the desire to make connections. It is an act based on the values of selflessness and responsibility. It is a public act influenced by the causes and environments (organizations) in which it is deployed and takes effect (Thibault et al., 2007: 43, our translation).

According to Sévigny and Frappier, volunteering is “an unpaid act performed within the context of a structured organization for the benefit of individuals to whom one has no contractual, family, or friendly obligations” (2010: 435, our translation). This form of volunteering is about helping (being with) rather than serving (doing for) people, with the emphasis on the relationship between two individuals.

Baby boomers represent a significant pool of potential candidates for the volunteer sector. On the one hand, people age 55 and over spend more hours volunteering than those in younger age groups (Turcotte, 2015). On the other hand, the oldest baby boomers turned 65 in 2008, while the youngest will hit that milestone in 2030 (Olazabal, 2009). As such, many have already taken or are on the cusp of full- or part-time retirement. The fact that baby boomers are entering retirement could have a positive impact on the number of volunteers and the number of hours volunteered. Many boomers are looking for new ways to connect with their community while giving back to society (Bénévoles Canada et al., 2010).

That said, “people do not automatically become volunteers simply because they have [more] free time” (France Bénévolat, 2007: 5, our translation). Baby boomers are willing to volunteer, but not under any conditions. What’s more, one observation stands out: “most organizations do not have the tools, training, and strategies in place to engage [them]” (Bénévoles Canada et al., 2010: 5, our translation). To foster and maintain engagement, coordination practices must be updated and adapted to volunteers’ multiple realities (Stephens et al., 2015). This is why a better understanding of the barriers and facilitators to volunteering is needed to foster and maintain it.

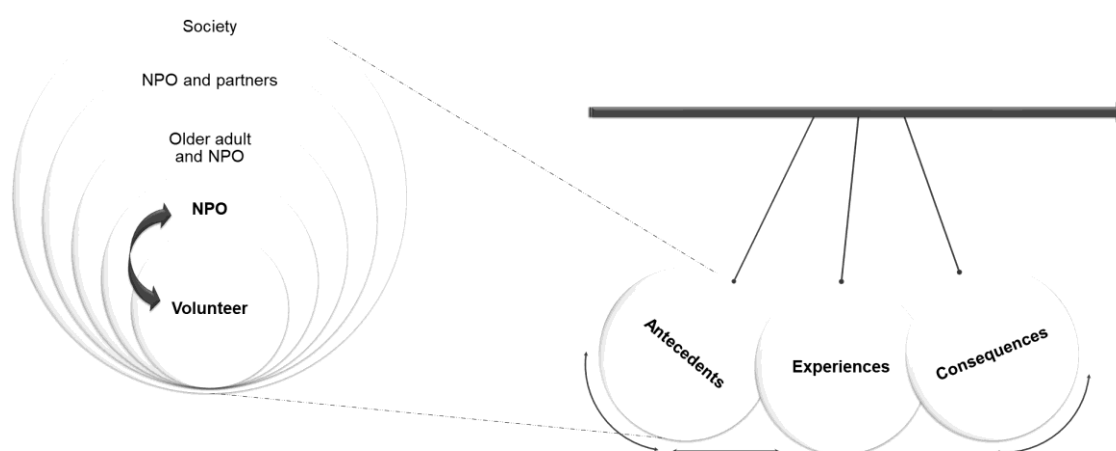
Considering that early baby boomers (i.e., those born in Quebec between 1943 and 1951) are distinctly different from prior generations and also from subsequent generations of baby boomers (Olazabal, 2009), this study focuses on them<sup>1</sup> with three objectives in mind: 1) identify the individual and organizational factors that

make early baby boomers more or less likely to volunteer for NPOs that provide home support to older adults (HS NPOs); 2) better understand the interactions between these two types of factors; 3) develop a model of volunteering among early baby boomers.

This article takes a critical look at volunteer coordination practices in HS NPOs in light of their significant influence on volunteering by early baby boomers (Éduconseil, 2010; Studer, 2015): What are these practices, and what is their influence on volunteering among early baby boomers? To put the study's findings in context, we will first discuss the theoretical and conceptual frameworks that guided its implementation, as well as the methodology used.

### 8.5.3. Theoretical and Conceptual Frameworks

To our knowledge, no integrative theory of volunteer engagement currently exists (Hustinx et al., 2010). Yet this complex process involves multiple interconnected dimensions (individual, interrelational, organizational, and social). To understand it, one must take into account these overlapping systems. This study was guided by an integration of the Bronfenbrenner's ecosystem-based approach (1979) and the volunteer process model (VPM) (Snyder & Omoto, 2008) (Figure 10).



*Figure 10.* Integration of Bronfenbrenner's ecosystem-based approach and the VPM.

The volunteer engagement of early baby boomers at HS NPOs constitutes an ecosystem made up of six interlocking and interrelated systems: the ontosystem (volunteer), the microsystem (NPOs and their members), the mesosystem (interrelationship between the older adult assisted by the volunteer and the NPO itself), the exosystem (interrelationship between the NPO and its partners), the macrosystem (society), and the chronosystem (temporality of volunteering) (Bronfenbrenner, 1979). For each of these systems, factors related to individuals (volunteers, older adults, volunteer coordinators, paid employees), their interrelationships, the NPO, and society can act as barriers or facilitators to volunteering among early baby boomers, depending on the context.

In keeping with the objectives of this study and with the findings of the data analysis, the volunteering process was examined through the lens of its individual, organizational, and interrelational dimensions. These three types of factors cut across the entire volunteering process, even if they were more evident in one of its phases: 1) *antecedents* (initiation of volunteering); 2) *experiences* (act of volunteering); 3) *consequences* (retention of volunteers and the impact of their actions on the volunteers themselves, the beneficiaries of their support, the members of their social network, the NPOs they work for, and society).

#### **8.5.4. Methods**

This descriptive and comprehensive study, inspired by a contemporary Straussian grounded theory approach (Corbin & Strauss, 2015), was approved by the Université de Sherbrooke Research Ethics Board – Humanities in the fall of 2014 (#2014 – 68).

##### **8.5.4.1. Selection of NPOs**

The study looks at two NPOs—one active throughout France, and one active throughout Quebec—subdivided into five regional teams (three in Quebec and two in France) and affiliated with the same international federation. These NPOs were selected for good reason. First, the volunteers working for them do home

visits. As such, they are likely to have a stronger level of engagement than volunteers involved in other types activities, such as meals-on-wheels deliveries (Castonguay et al., 2016; Castonguay et al., 2014). Second, we opted for the regional teams of two large NPOs because the teams share a similar organizational culture, but vary in size, development, years in the community, and geographical context (Table 10).

Table 10

*Main characteristics of the regional teams*

<b>Characteristics</b>	<b>Quebec</b>			<b>France</b>	
	<b>OBNL QC<sub>1</sub></b>	<b>OBNL QC<sub>2</sub></b>	<b>OBNL QC<sub>3</sub></b>	<b>OBNL FR<sub>1</sub></b>	<b>OBNL FR<sub>2</sub></b>
<b>Year of foundation</b>	1987	2002	1962	1999	1961
<b>Number of members</b>					
Paid employees	5	1	11	3	19
Volunteers (regular or short-term)	247	72	747	208	786
Older adults	180	59	445	199	746

The primary purpose of this selection was not to compare Quebec and French HS NPOs, but rather to highlight the organizational factors (including coordination) that may act as barriers or facilitators to volunteering by early baby boomers, and to better understand how they interact with other factors (individual, interrelational).

#### 8.5.4.2. Participant Sampling and Recruitment

Initial participant selection criteria were set by participant category (purposive sampling). *Coordinators* had to be responsible for coordinating volunteers at an HS NPO. *Volunteers* had to have been born between 1943 and 1951, the age group corresponding to the first generation of baby boomers. They also had to have volunteered at an HS NPO for at least 12 months and to have provided direct HS to at least one older adult in order to be in a position to comment on the barriers and facilitators to volunteering at each phase of this process. *Non-volunteers*, also born between 1943 and 1951, were required to never have done volunteering at an HS NPO or to not have worked at one for at least 12 months. More specific selection criteria were added during the study in order to develop and refine the emerging theoretical categories and gain a better understanding of the dynamics that link them together (theoretical sampling). For example, to meet the needs of the analysis, the study targeted volunteers providing support to older adults who had cognitive impairments or were at the end of life. In addition, as is often the case in grounded theory studies, some selection criteria were modified (minimum time spent volunteering, main volunteer activity(ies) other than pairing, type(s) of support that could be provided in settings other the home), in order to explore the similarities and differences between volunteers and, thus, to develop emergent theorizing.

Each of the Quebec regional teams taking part in the study agreed to help recruit participants by posting an ad and getting a volunteer coordinator to participate in an interview. This recruitment ad was used to recruit both volunteers and non-volunteers. It was disseminated using various methods (e.g., posters at regional team offices, emails to their members, publication in their newsletters). Participants were also systematically asked if they knew people who fit the non-volunteer profile (snowball sampling). Some agreed to send copies of the recruitment ad to members of their network. Initiative for making the first contact was left to the volunteers and non-volunteers themselves. The initial contact gave



an opportunity to tell them what the study was about, check whether they met the selection criteria, and ask them to participate.

The sample consisted of 34 participants: 17 volunteers, 9 non-volunteers, and 8 coordinators (Table 11).

Table 11

*Composition of the sample according to participant categories and regional teams*

Participant categories				
Regional teams	Volunteers	Non-volunteers	Volunteer coordinators	Total
<b>Quebec</b>				
OBNL QC <sub>1</sub>	7	5	1	<b>13</b>
OBNL QC <sub>2</sub>	5	0	2	<b>7</b>
OBNL QC <sub>3</sub>	5	4	1	<b>10</b>
<b>France</b>				
OBNL FR <sub>1</sub>	—	—	3	<b>3</b>
OBNL FR <sub>2</sub>	—	—	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>34</b>

The average combined age of the volunteers and non-volunteers was 69. Slightly more women than men (58% vs. 42%) took part in the study. Half of the men and women were married, 19% were single or separated/divorced, and 12% were widows or widowers. More than half of volunteers and non-volunteers (62%) had a university degree, while the others had either a high school or college diploma

(23% and 15%, respectively). The majority (88%) of volunteers and non-volunteers were retired, but a few (12%) were still active in the job market. Fully 48% of the sample had a gross annual household income of \$50,000 or more, 40% between \$20,000 and \$49,999, and 12% \$19,999 or less.

Although most of the volunteers (65%) had been volunteering for 5 years or less, individual volunteer experience ranged from 10 months to over 15 years, which helped shed more light on the different phases of the volunteering process. The number of hours spent volunteering ranged from 1 to 25 hours per week. Just over three-quarters (76%) volunteered an average of 5 hours or less per week. Those who volunteered more than 5 hours a week (24%) were often involved in other activities within the regional team in addition to their main activity.

Half of the coordinators were in their late twenties or early thirties, while the other half were over the age of 50. More than half of them (63%) carried out their roles and responsibilities as salaried employees of the regional team, while the others (38%) did so as volunteers.

Study participants presented a variety of sociodemographic characteristics, life experiences (personal, professional, and volunteering), and perspectives. This diversity ensured that a wide range of perspectives were represented to better support emergent theory-building; it was not intended to be a comparative analysis based on this data.

#### **8.5.4.3. Data Collection**

Qualitative semi-structured interviews were conducted on an individual basis from November 2014 to June 2016 at locations chosen by participants (e.g., their homes, regional team offices, etc.). An interview guide was developed for each participant category. Each guide was progressively improved upon: results from initial interviews opened up new avenues to explore, which led to new results, and so on. The main themes (antecedents, experiences, consequences of

volunteering) and questions addressed were designed to help identify and better understand the barriers and facilitators to volunteering by early baby boomers at HS NPOs. The interviews were recorded, with participants' consent. They lasted an average of 95 minutes (times ranged between 55 and 161 minutes).

In addition to the interviews, various documents were also reviewed throughout the study: websites of the NPOs and the international federation to which they are affiliated; annual reports; guidelines, policies, and procedures; best practices guidelines; training guides; volunteer welcome kits; international charter; code of ethics; regional team newsletters; NPO and international federation brochures; results of a satisfaction survey conducted by one of the regional teams. A data extraction grid was completed for each.

#### **8.5.4.4. Data Analysis**

Analysis of interview and document data, conducted using Atlas.ti software, began after the first interview in the fall of 2014, and continued until the fall of 2018. To make sense of the data, four successive cross-sectional analyses were conducted by 1) factor types, 2) phases of volunteering, 3) participant categories, and 4) regional teams. These analyses highlighted the differences and similarities between the emergent factors so we could better define them and understand the dynamics linking them. Analytical strategies were also used to 1) interrogate the data (informative, theoretical, or practical questions); and 2) conduct constant comparative analysis. Throughout the data analysis process, memos were written to document and drive the analysis process.

The analysis allowed to identify and better understand the individual, interrelational, and organizational factors, including coordination of the volunteers covered in this article.

### 8.5.5. Results

Volunteer coordination refers to a variety of overlapping and mutually influencing activities ranging from promoting volunteering to recruiting, welcoming, and integrating volunteers, pairing them with an older adult, supporting them, recognizing their engagement, and keeping them informed (Figure 11).



*Figure 11* Volunteer coordination and related activities.

In an NPO, volunteer coordination can take many forms. In some cases, one person (employee or volunteer) assumes this role. In others, two or more people (employees or volunteers) share coordination duties. For example, a coordinator may be in charge of promoting volunteering and recruiting volunteers, while responsibility for pairing volunteers with older adults and following up with them falls to another person who is in charge of a specific geographic area or type of volunteer activity.

Coordinators may also be required to carry out other additional activities for the NPO on a periodic or ongoing basis. Most of the coordinators interviewed in this study were paid employees, and the rest were volunteers. The official work week for paid employees ranged from 32 to 35 hours a week. In reality, however, some spent upwards of 35 to 40 hours a week and had to set limits for themselves given

how demanding this job can be: “I have to be careful as an employee, putting in unpaid overtime without getting burnt out can be a delicate balance” (Coordinator 8).

Some coordinator turnover was observed during this study. More than half of the coordinators (63%) had been with an NPO for a year or less, although most had several years of experience in the community or nonprofit sector. Two of them have since left their jobs. This kind of turnover inevitably has an impact on volunteer coordination and engagement. Volunteers have to get used to a new coordinator, but building a relationship of trust and support always takes time. To lighten the load for coordinators, particularly those working as volunteers, the coordinator role and responsibilities can be redefined and reviewed.

Right now, we only have one volunteer manager [for the regional team] [...]. The idea is to prevent burnout. So we're trying to find someone who can come in quickly to help out, since we do have a team of 50 volunteers. If we want to improve the quality of support, [...] we need the proper human resources (Coordinator 8).

The volunteer coordination practices reported below were identified from participant comments and the documents reviewed.

#### **8.5.5.1. Reaching and Recruiting Volunteers**

Various methods can be used to reach and recruit volunteers. The study participants identified the following methods as effective: word of mouth, newspaper or TV ads, registration form available on the NPO website, information sessions and kiosks. Methods deemed less effective included pamphlets and posters in grocery stores or medical clinics, because volunteering is not a top concern for people in these settings. However, not all study participants were against pamphlets and posters. “I think people in this age group will be more likely to look at pamphlets than younger people who more often get their information online” (Coordinator 8). Rather than recommending or foregoing certain methods, it would be better to “try everything in different situations. Just because something

doesn't work once, it doesn't mean it won't work with another group or in another setting" (Non-volunteer 7).

Before attempting to reach or recruit volunteers, the documents reviewed recommend that NPOs assess their need for new volunteers (e.g., desired number, type of activities volunteers will do, time required to complete them, deadlines to meet, skills required) and, by the same token, their ability to welcome, integrate, and support them.

#### **8.5.5.2. Welcoming and Integrating Volunteers**

Once volunteers have been found and are in the process of being recruited, they must be welcomed and integrated into the NPO. This onboarding process generally involves multiple steps by the coordinators: meeting new volunteers; clarifying respective expectations, roles, and responsibilities; supervising them throughout the onboarding period; supporting them; and screening them (e.g., conducting criminal background checks with the police).

The onboarding phase, which overlaps with recruiting volunteers and getting them started, appears to be a crucial stage that has a decisive impact on their future engagement. Getting off on the wrong foot can temporarily or permanently discourage them from volunteering. For example, one of the study participants was interested in doing volunteering after retiring. However, his contacts with NPOs "fell flat" so he gave up and abandoned his plans to volunteer.

The people I met with all had the same reaction: 'Oh, you're a young retiree. We know all about young retirees. They help out for three months and then they stop coming, and we're stuck with the project. So I'm not sure we're going to need you.' I said, 'Listen, I'm the one coming to you.' But it didn't lead to anything (Non-volunteer 1).

Special attention needs to be paid to the first contact with volunteers, who should always be treated with respect and courtesy.

It is also important to follow up with new volunteers as quickly as possible. One participant had to wait a month or so before someone called her back after she

had expressed an interest in volunteering; this could easily have prompted her to reach out to another NPO.

Sure, you want to give your time, but the ball has to get rolling at some point. I said to myself: “Ok, they’re not calling me back. But there are lots of other organizations here. So I’ll go volunteer for another cause in my area” (Volunteer 8).

The onboarding period, which is tailored to new volunteers’ individual abilities, availability, interests, and experience, allows them to better get to know the NPO, its members, and what it does. One of the coordinators provides them with an onboarding plan that illustrates how the NPO is structured and helps instill trust from the outset. The volunteer activities carried out during this period must accurately reflect the work so as not to create false expectations among volunteers.

You get volunteers who are told ‘the people you’ve already seen have the support they need. We want you to work with Mr. so-and-so.’ ‘But I’d rather work with Germaine. She was sweet and it went well.’ ‘Yes, but Henri has Alzheimer’s and he’s all alone. He’s the one who really needs help’ (Coordinator 7).

The onboarding period gives coordinators the chance get to know the new volunteers better and to screen them. Some noted that it was an opportunity to ensure volunteers were serious about their engagement, the goal being to protect older adults with whom they might be paired from the social impact of a volunteer leaving prematurely. One coordinator even commented that having a better understanding of what motivates volunteers offers insight into the role they may play within the NPO. She assesses their ability to do the proposed activity.

When you have someone who doesn’t really know what they want to do and you’re not sure what skills they might bring to the organization, you have to be careful, because managing volunteers is a lot of work. A volunteer who comes to all the parties, but doesn’t do anything else isn’t a good fit. It’s a drain on our energy (Coordinator 8).

It’s also “extremely important to carefully explain [to them] their role [and its limits], because otherwise their expectations won’t necessarily match those of the organization, which is why some end up quitting” (Volunteer 10).

The onboarding period can also be seen as demanding and discouraging for volunteers.

When a new volunteer arrives, we offer them an information session, followed by a personal interview. Some volunteers find this a bit much: they have to call back, register, come back a second time, and then a third time to meet the team (Coordinator 7).

NPOs have to be careful when onboarding new volunteers to ensure they feel they have the support and assistance they need. Pairing new volunteers with seasoned volunteers is one way the regional teams assist new recruits.

#### **8.5.5.3. Pairing Volunteers with Older Adults**

Coordinators need to take special care when pairing older adults with volunteers: “I don’t think it’s something you can just leave to chance. You can’t just say, ‘I’ve got an opening and this guy’s free so there you go.’ It takes more work than that” (Volunteer 5).

Various factors can help or hinder successful pairings. First, it can be demotivating for volunteers to wait too long for a match. Keeping volunteers abreast of developments in the pairing process and involving them in other NPO activities while they wait are possible ways to keep them interested. Furthermore, it is preferable if the volunteer and the older adult have common interests. This will make it easier for them to establish a connection and work better together. Having a good knowledge of both the older adult and the volunteer makes it easier for coordinators to make a successful match. It can also help when the volunteer and older adult already know each other before being paired. In situations where this is not the case, an ice-breaker period may be necessary before the match is officially confirmed. Lastly, freedom of choice appears to be important: both volunteers and older adults must be free to request and accept a match. It is important to talk to each party before initiating or formalizing a match.

However, even if all these favorable conditions are met, it seems that there is no such thing as a perfect match, and there is no guarantee it will last.



This is my third pairing. It's always the same. I don't blame the [older adults]. Life is hard for them. They have bad days, full of pain and suffering. They've got so many appointments. [...] I don't think I could find the perfect person. I'm not perfect myself (Volunteer 12).

There are various reasons why a match may not work. First, there may be a personality conflict between the older adult and the volunteer. In such cases, the pairing may be destined to fail or may ultimately prove viable after both sides adjust. Women may prefer to be paired with a man, but end up with a female volunteer, or vice versa. It can also be difficult to establish a relationship with an older adult because "some people just aren't willing to accept new people in their lives. They won't want to be paired with anyone" (Volunteer 7).

In some cases, an older adult's needs may change prior to or during a pairing, and they may no longer want to be paired. Since it is demotivating for volunteers to work with people who constantly cancel visits, it is important to make sure the type of support provided is in line with older adults' needs.

The matches I've had have always been very satisfying—with one exception. [...] I would ask her "Ma'am, can I come see you on Tuesday?" and she'd reply "I don't think I'll be feeling well on Tuesday." So I'd say "I'll come see you on Thursday then." And she'd say "I don't know. I might still be sick." I didn't know what to do. Was I ever going to manage to see her (Volunteer 2)?

When an older adult's problems are or become significant, they can interfere with the pairing relationship. If a relationship ends because of a death, the volunteer may find the grieving process difficult and prefer not to be paired up again in the short term, or even permanently. In contrast, other volunteers who have had what they deem an extraordinary experience will want to be matched up again right away: "You want to relive the same type of relationship or experience. [...] That's why I immediately asked for another match, because my first experience was so wonderful" (Volunteer 16).

Other factors may cause volunteers to scale back their engagement or even put an end to their pairing in some cases. It can be an age-related health problem or

disability or an accident involving the volunteer or a loved one. But in all of these situations, coordinators must provide the volunteers with the necessary support to ensure their well-being and continued loyalty.

#### **8.5.5.4. Supporting Volunteers**

The support that NPOs provide to volunteers is a considerable advantage for them: “The support I currently get comes from an organization that has my back and helps me do my accompaniment. If I spontaneously volunteered on my own, I wouldn’t have anyone to ask for advice in tricky situations” (Volunteer 16).

Coordinators can offer different types of support: listening to, being present with, and following up with volunteers; helping them with onboarding; providing training; supporting them on the death or funeral of an assisted older adult; organizing sharing sessions. Many of the volunteers and non-volunteers we met with stressed the importance of not feeling as if they were left on their own: they needed to have someone from the NPO they could turn to and rely on. “Here, the team aspect is key. [...] I don’t feel alone in anything I do. That’s important” (Volunteer 3). However, not all volunteers regularly visit the NPO or open up and talk to managers when difficulties arise—be they personal, in relation to an assisted older adult and his or her family, or with other members of the NPO.

There needs to be a balance between the need for support and respect for the volunteer’s freedom. Not all volunteers appreciate being monitored too frequently or too closely: “If I called once a month, the volunteer might say ‘Don’t worry about it. Everything’s fine.’ If I were in their shoes, I’d probably find it tiresome too” (Coordinator 3). It can also be difficult to provide each volunteer with personalized follow-up when the NPO is large or has limited resources.

#### **8.5.5.5. Recognizing Volunteers**

In addition to providing support, there are many other ways coordinators can formally and informally recognize volunteer engagement. Examples include giving

volunteers a personalized gift acknowledging their years of service, organizing exclusive volunteer events, sending birthday cards or condolence cards on the death of a loved one, offering other benefits (e.g., low-cost items from the NPO shop), and showcasing their contributions in writing (e.g., in the NPO newsletter, a magazine, or a leaflet) or at International Volunteer Day (December 5), or presenting them with awards and certificates of recognition.

Although volunteers say they do not expect it, they generally appreciate this type of recognition. Other effective forms of recognition include being considerate and respectful to volunteers, showing their contributions are appreciated and important, and thanking them for their work. Volunteers' views on recognition appear to vary: "Some say that we should publicize it, name a volunteer of the month, while others say it's a spontaneous and intuitive gesture, and that it makes them happy to help" (Volunteer 14). So there is no "one size fits all" formula for recognizing volunteer engagement, and recognition practices must continuously be reviewed and reinvented. What's important is to listen to volunteers and their need for recognition: "The number one thing is listening. Some volunteers are more discreet, but you have to remember they need recognition too" (Coordinator 7).

#### **8.5.5.6. Keeping Volunteers Informed**

Keeping volunteers informed is another way to recognize their role. However, it is important for coordinators to be careful when deciding what information volunteers need to know about the older adults they are or will be paired with, and what needs to stay confidential. Should they be told about an older adult's physical or mental health problems, cognitive impairments, family conflicts, or any trauma experienced? Some information may influence how volunteers do their work and be important to share, while other information is best left to older adults to disclose as they see fit.

Each [older adult] decides what they want to confide in us. [The NPO] doesn't have to tell us everything. [Employees] keep some things confidential. It's normal. [...] [Older adults] don't want to tell us

everything. [They may] think “In two months, I might never see her again.” But once the routine sets in, they start to trust you more and tell you about little things that they’ve never mentioned before—even if you’ve known them for a year (Volunteer 11).

For information of a more public nature (e.g., NPO newsletter, announcements of upcoming activities, volunteer(s) needed for an activity), coordinators have different options on how to get the word out to volunteers, including email, phone, mail, NPO newsletter, memo, website, social media (e.g., Facebook, Twitter), and others. That said, volunteers indicated that they prefer their information on paper (activity calendars or NPO newsletters) rather than by email. This makes it easier for them to read the information and remember the activities they want to take part in.

Everything’s always online. It’s so frustrating. I know my way around the Internet, but I always prefer to read on paper. Sometimes I even call reception and ask them to print me this month’s newsletter, because I like to flip through it, scribble on it, and highlight stuff (Volunteer 13).

No matter how the information is transmitted, it’s important that all volunteers concerned receive the same information. “‘Sorry, you weren’t there. Ginette told Paul. But Paul didn’t tell Ginette.’ Make sure everyone gets the message, because [volunteers who don’t] feel excluded, even if it’s just an oversight” (Non-volunteer 5). However, volunteers also need to read to the information they are given, which isn’t always the case.

It is also important to remember that communication is not a one-way street. Volunteers can serve as coordinators’ eyes and ears. For instance, volunteers report back to their coordinators after their visits with their older adult charges and tell them about any significant changes they may have noticed.

In short, volunteer coordination involves a variety of overlapping and mutually influencing activities. Coordinators have to do everything in their power to make sure volunteers have a satisfying experience, which has a positive impact both

within the NPO (better work environment, stronger volunteer engagement) and outside the NPO (e.g., NPO image, reputation, and credibility, vision of volunteer engagement).

The findings of this study illustrate that volunteer coordination is not an isolated factor affecting volunteering by early baby boomers with NPOs providing support to older adults. Volunteer coordination interacts with other factors that may be individual (e.g., early baby boomers' availability and interests), organizational (e.g., NPO mission and approach), interrelational (e.g., interactions between coordinators and volunteers), or social (e.g., prejudices about volunteering). It can either help or hinder volunteer engagement depending on how it interacts with the other factors and the specific context. Nevertheless, volunteer coordination constitutes a locus for negotiating the expectations of NPO stakeholders (particularly older adults and volunteers) and for shaping volunteer engagement.

#### **8.5.6. Discussion**

In a context of population aging, austerity, and government restructuring, the need for NPOs that provide home support services to older adults is even more pressing (Skinner & Hanlon, 2015; Stephens et al., 2015). To meet the growing demand for these services, NPOs need to recruit and retain the volunteers so critical to their mission. Since volunteer coordination has a major impact on volunteering, NPOs must constantly improve their practices in this area.

Some of the literature on volunteer coordination strongly recommends the use of human resources management (HRM) practices, such as volunteer performance and satisfaction assessments, as well as volunteer screening, orientation, training, support, supervision, and recognition (Hager & Brudney, 2015; Studer, 2015). The same is true for organizations (Bénévoles Canada, 2017; Éduconseil, 2010) that help support volunteering. The practices described in this article with respect to recruiting and onboarding volunteers, pairing them with older adults,

supporting them, recognizing their engagement, and keeping them informed are largely inspired by this literature.

Given the context of HS volunteer engagement, where volunteers are called on to support people who are socially isolated or losing their functional independence, HRM practices are clearly needed. One such practice is conducting screening as part of the volunteer onboarding process. Similarly, policies on confidentiality (e.g., privacy policies), guidelines (e.g., non-acceptance of cash or gifts from older adults in one's care), and procedures (e.g., recruitment, onboarding, training, pairing) are essential tools for an NPO to ensure consistency and provide a framework for volunteering.

At the same time, it is important to question the universal application of HRM practices, which could potentially professionalize and instrumentalize volunteer engagement. As Lilburn et al. (2018) argue, excessive use of policies, guidelines, and procedures at an NPO could have the deleterious effect of artificializing the relationship between volunteers and the older adults they support and widening the divide between them, creating a situation with active and generous older adults acting as volunteers on one side and their clients—passive older adults to be pitied or even held accountable for their situation—on the other. However, our study concludes that volunteering at HS NPOs hinges on social connections: it is initiated, carried out, and sustained by and for these connections. Interpersonal relations with older adults are particularly important for early baby boomers. Their engagement springs from a desire to (re)establish meaningful connections with older adults and provide them with social and emotional support, as Sévigny et Frappier (2010) also point out. Supporting older adults through the end of their lives is a commitment they make—and intend to keep—by joining an NPO or agreeing to be paired. It is the basis of their volunteer engagement. Professionalizing—and thus artificializing—this relationship between volunteers and the older adults they support makes no sense.

As the findings of this study show, volunteer coordination must be adapted to the NPO's specific operating context (e.g., situation, region) and the nature of volunteering itself. As such, some HRM practices may be appropriate for an NPO, while others would first need to be adapted. Others still may prove ineffective, and should be rejected or abandoned. The findings of Hager et Brudney (2015) and Studer (2015) concur with this.

#### **8.5.7. Contributions, Limitations, and Future Research**

Although volunteer coordination plays a pivotal role at NPOs that provide home support services for older adults, there has, to our knowledge, been little attention paid to the specifics of this role, what influences it, and how it in turn influences volunteering by early baby boomers. There have been some studies in Quebec (e.g., Éduconseil, 2010) and elsewhere in Canada (e.g., Bénévoles Canada et al., 2010) that look at volunteer coordination in general. But they are few in number and are already several years old. To develop research in this field and support the transformations that NPOs are currently undergoing, it would be very helpful to have new studies on volunteer coordination, particularly studies that focus on the experience of specific populations, such as baby boomers or volunteers in rural communities.

Furthermore, one observation remains: interventions aimed at promoting volunteering at HS NPOs are rarely evaluated, not widely known, and insufficiently disseminated (Raymond et al., 2015). Although efforts have recently been made in this regard (Fradet et al., 2014), evaluative research needs to be initiated in collaboration with stakeholders (individuals and organizations) that are active in various sectors (community, organizational, research, public, private) and involved in home support for older adults.

#### **8.5.8. Conclusion**

Given the importance and complexity of volunteer coordination and the responsibilities involved, it is crucial that this role be well defined, understood, and

recognized within NPOs that provide home support services for older adults, as also noted by Éduconseil (2010). The importance of the role must be reflected, among other things, in the tools given to coordinators to adequately fulfill their role.

To avoid a shift towards over-professionalization, a balance of flexibility and supervision seems necessary in volunteer coordination practices. This notion of balance already introduced in other studies (e.g., Sévigny et al., 2016) is further developed here. On the one hand, early baby boomers must be able to volunteer and conduct volunteer activities in a manner that respects their individuality, as well as their interests, availability, skills, knowledge, health, capabilities, resources, preferences, and limits. They appreciate having flexibility and freedom of choice in determining how to fulfill their commitment and they like feeling that their preferences and limits are respected and taken into account. This sense of freedom, which they prize so dearly, is fundamental to their volunteer engagement. On the other hand, the support and guidance provided by the NPO is also important to them and significantly facilitates their volunteer engagement. They would not receive this level of support and supervision if they were simply helping out a neighbor or a friend. Leadership by volunteer coordinators should neither not be too direct nor too hands-off. Finding a happy medium is the best way to ensure the success of volunteer coordination efforts and, by extension, the NPOs themselves.

#### **8.5.9. Acknowledgments**

The lead author of this article would like to thank the Social Sciences and Humanities Research Council of Canada and Fonds de recherche du Québec – Société et culture for their financial support.

#### **8.5.10. Notes**

1. In Quebec, children of the baby boom are divided into three generations: 1943–1951, 1952–1958, and 1959–1965 (Olazabal, 2009). Early baby



boomers (1943–1951) represent the largest age group, with some 850,000 people (11% of the total population). Moreover, they enjoy unprecedented generational prosperity. Having grown up with the expanding welfare state, their quality of life grew steadily in terms of health, education, working conditions, and income. They benefited from a certain “safety net” during the initial cycles of their lives, as many still do upon retirement.

#### 8.5.11. References

- Bénévoles Canada (2017). *Le code canadien du bénévolat*. Ottawa: Bénévoles Canada.
- Bénévoles Canada, Financière Manuvie, Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole de l'Université Carleton, & Harris/Decima (2010). *Comblent les lacunes – Enrichir l'expérience bénévole afin d'offrir un avenir meilleur pour nos collectivités : points saillants d'une étude pancanadienne*. Ottawa: Bénévoles Canada.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Castonguay, J., Beaulieu, M., & Sévigny, A. (2016). Bébés-boumeurs bénévoles? Les freins et les leviers de leur engagement. *Retraite et Société*(71), 127-146.
- Castonguay, J., Vézina, A., & Sévigny, A. (2014). Les facteurs favorisant ou contraignant l'engagement bénévole dans les organismes communautaires en soutien à domicile auprès des aînés. *Canadian Journal on Aging*, 33(1), 15-25.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (4th ed.) [Kindle Edition]. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. Repéré à Amazon.ca.
- Éduconseil (2010). *Analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles*. Montréal: Réseau de l'action bénévole du Québec.
- Fradet, L., Sévigny, A., Tourigny, A., & Gagnon, É. (2014). *Rapport de l'expérimentation et de l'évaluation de stratégie de recrutement, d'accueil-intégration et de fidélisation des bénévoles. Projet : « Passer à l'Action! »*. Québec: Centre d'action bénévole de Québec.
- France Bénévolat (2007). *Bénévolat et retraités, une implication réfléchie*. Paris: France Bénévolat.
- Hager, M. A., & Brudney, J. L. (2015). In search of strategy: Universalistic, contingent, and configurational adoption of volunteer management practices. *Nonprofit Management and Leadership*, 25(3), 235-254.
- Hustinx, L., Cnaan, R. A., & Handy, F. (2010). Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40(4), 410-434.

- Lilburn, L. E. R., Breheny, M., & Pond, R. (2018). 'You're not really a visitor, you're just a friend': How older volunteers navigate home visiting. *Ageing and Society*, 38(4), 817-838.
- Olazabal, J. I. (2009). *Que sont les baby-boomers devenus? Aspects sociaux d'une génération vieillissante*. Québec: Nota bene.
- Raymond, É., Sévigny, A., Tourigny, A., Bonin, L., Guilbert-Couture, A., & Diallo, L. (2015). *Interventions évaluées visant la participation sociale des aînés : fiches synthèses et outil d'accompagnement*. Montréal: Direction du développement des individus et des communautés de l'Institut national de santé publique du Québec.
- Sévigny, A., Aubin, M., Tourigny, A., Dumont, S., Guirguis-Younger, M., Fortier, M., Castonguay, J., Proulx, S., & Frappier, A. (2016). L'étude dynamique des facteurs facilitant ou contraignant le bénévolat auprès des aînés en fin de vie qui vivent à domicile. *Les cahiers francophones de soins palliatifs*, 16(1), 18-32.
- Sévigny, A., & Frappier, A. (2010). Le bénévolat « par » et « pour » les aînés. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier & I. Olazabal (Eds.), *Vieillir au pluriel : perspectives sociales* (pp. 431-451). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Skinner, M. W. (2014). Ageing, place and voluntarism: Towards a geographical perspective on third sector organisations and volunteers in ageing communities. *Voluntary Sector Review*, 5(2), 161-179.
- Skinner, M. W., & Hanlon, N. (2015). *Ageing resource communities: New frontiers of rural population change, community development and voluntarism*. London: Routledge.
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social issues perspectives and social policy implications. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1-36.
- Stephens, C., Breheny, M., & Mansvelt, J. (2015). Volunteering as reciprocity: Beneficial and harmful effects of social policies to encourage contribution in older age. *Journal of Aging Studies*, 33, 22-27.
- Studer, S. (2015). Volunteer management: Responding to the uniqueness of volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(4), 688-714.
- Thibault, A., Fortier, J., & Albertus, P. (2007). *Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateurs de liens autant que de biens*. Montréal: RABQ.
- Turcotte, M. (2015). *Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale – Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada, n° 1*. Ottawa: Statistique Canada.

## 8.6. Pour conclure sur les facteurs organisationnels

Ce chapitre a été consacré aux facteurs organisationnels qui ont émergé de l'analyse des données et qui ont une influence, directe ou indirecte, sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Ces facteurs, ayant trait aux OBNL ou à leur organisation, ont été regroupés sous trois catégories : 1) connaissance et reconnaissance de l'OBNL; 2) nom, mission et approche de l'OBNL; 3) gouvernance et fonctionnement de l'OBNL. En raison de son importance dans le processus d'engagement des bénévoles (potentiels), une attention particulière a également été portée à leur coordination et aux différentes activités y étant associées.

Des facteurs organisationnels participent, positivement ou négativement, à la construction du sens que revêt l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés pour les premiers-nés du bébé-boum (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). Par exemple, la connaissance et la reconnaissance d'un OBNL – influencées par le nom de l'OBNL (ex. : ce nom engendre-t-il des quiproquos du fait qu'il ressemble à celui d'un autre OBNL?), sa promotion, sa visibilité, son rayonnement, son image, sa réputation, sa crédibilité, ses ressources, ses priorités, sa proximité géographique avec son siège social – contribuent du même coup à celles de l'engagement bénévole (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239). En outre, un OBNL est-il suffisamment digne de confiance pour que les premiers-nés du bébé-boum décident de s'y engager? Ces derniers accordant une grande importance au principe d'engagement, cette décision risque de ne pas être prise à la légère.

Des facteurs organisationnels font en sorte que l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés est en adéquation ou en contradiction avec le sens qu'il revêt pour les premiers-nés du bébé-boum. Pour que leur engagement bénévole se concrétise et perdure, ces derniers doivent se sentir interpellés par la mission et l'approche (valeurs, vision et orientations) de l'OBNL, de même qu'y adhérer (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245). Cette mission et cette

approche guident les types d'activités bénévoles proposés par l'OBNL, ce en quoi elles consistent et à qui elles s'adressent (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282). Elles teintent aussi plus largement la gouvernance et le fonctionnement de l'OBNL (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249). Le nom de l'OBNL, sa mission, son approche offrent un contexte et un cadre pouvant représenter des freins ou des leviers à l'actualisation et à la continuité de l'engagement bénévole.

Le mode de gouvernance et de fonctionnement de l'OBNL vient à son tour contextualiser, baliser, ainsi qu'influencer, directement ou indirectement, l'actualisation et la continuité de l'engagement bénévole (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249). Il influence directement l'engagement bénévole de par : la prise de décision au sein de l'OBNL (ex. : le point de vue des premiers-nés du bébé-boum est-il considéré et ces derniers participent-ils à la prise de décision?) (cf. [Prise de décision au sein de l'OBNL](#), p. 250); les politiques, directives et procédures instaurées (ex. : tiennent-elles compte du contexte – situationnel, régional ou autre – dans leur application; favorisent-elles la relation entre les bénévoles et les personnes âgées qu'ils accompagnent?) (cf. [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254); la définition des rôles des membres de l'OBNL et le partage des responsabilités au sein de celui-ci (ex. : les catégories de membres – employés salariés, bénévoles et personnes âgées – sont-elles vues et mises en opposition?; les frontières de leur action sont-elles claires?) (cf. [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270); les activités bénévoles proposées (ex. : sont-elles suffisamment diversifiées et attrayantes pour que toute personne qui désire s'engager au sein de l'OBNL puisse y trouver sa place?) (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282).

Quant aux ressources de l'OBNL, à sa taille et à son développement, ils influencent directement la coordination des bénévoles et, indirectement, l'engagement de ces derniers (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266; [Taille et](#)

[développement de l'OBNL](#), p. 261). D'une part, les ressources de l'OBNL influencent la coordination des bénévoles en permettant ou non la présence d'une coordonnatrice des bénévoles salariée. D'autre part, la taille et le développement de l'OBNL ont une influence sur son rôle et ses responsabilités, les tâches qu'elle doit réaliser, son autonomie professionnelle, ainsi que les ressources et le soutien dont elle peut bénéficier.

Or, la coordination des bénévoles influence de façon importante l'engagement des premiers-nés du bébé-boum (cf. [Coordination des bénévoles](#), p. 292; section [8.5](#), p. 329). Elle fait référence à la réalisation de diverses activités pouvant se chevaucher, s'influencer et toucher : la promotion du bénévolat et le recrutement des bénévoles (moyens à privilégier, message à adresser, besoins en nouveaux bénévoles et capacité de les accueillir, de les intégrer et de les soutenir) (cf. [Rejoindre et recruter des bénévoles potentiels](#), p. 293); leur accueil et leur intégration (premier contact du bénévole potentiel avec l'OBNL ou ses membres, rencontre entre la coordonnatrice et le bénévole potentiel, réactivité de la réponse de l'OBNL, clarification des attentes, rôles et responsabilités respectifs, période d'intégration et accompagnement des nouveaux bénévoles, ainsi que vérification des antécédents judiciaires et filtrage des bénévoles potentiels) (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297); leur jumelage avec une personne aînée (conditions favorisant un « bon » jumelage où y faisant obstacle) (cf. [Jumeler une personne aînée avec un bénévole](#), p. 302); leur soutien (écoute, présence et suivi auprès des bénévoles, accompagnement lors de la période d'accueil et d'intégration, formation, soutien lors du décès ou des funérailles de la personne aînée qu'ils accompagnent, rencontres de partage, parrainage entre un bénévole expérimenté et un nouveau bénévole, ainsi que remplacement des bénévoles au besoin) (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306); leur reconnaissance (moyens à privilégier) (cf. [Reconnaître l'engagement des bénévoles](#), p. 318); la transmission d'informations (transmission bidirectionnelle d'informations à propos de la personne aînée

accompagnée, de l'OBNL, de l'activité bénévole et, pour ce faire, les façons à privilégier) (cf. [Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324).

En influençant directement ou indirectement l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés, des facteurs organisationnels s'avèrent ainsi contribuer à réduire l'écart entre le sens qu'ils accordent à cet engagement, son actualisation et sa continuité ou, au contraire, à le créer ou à l'accroître. Cet écart peut être déjà important dû à l'absence de conditions que cet engagement bénévole requiert sur le plan individuel (ex. : disponibilité, santé, capacités, ressources) (cf. [Être disponible](#), p. 170; [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191; [Disposer de ressources](#), p. 195). La coordination des bénévoles s'avérant essentielle, car elle vise à favoriser et à soutenir l'engagement bénévole, en est un bon exemple (cf. [Coordination des bénévoles](#), p. 292; section [8.5](#), p. 329). Un manque de soutien – qu'il soit causé par un manque d'organisation ou de ressources, des changements organisationnels, ou autre – peut occasionner une insécurité chez les bénévoles, une perte de sens de leur engagement et sa cessation (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). La connaissance et la reconnaissance de l'OBNL, et celles de l'engagement bénévole pourront en être affectées (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239). Il en sera de même pour le sens accordé à cet engagement (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). Retour à la case départ des facteurs organisationnels.

## **9. Engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : des facteurs interrelationnels**

Bien que cette étude se concentre sur les facteurs individuels et organisationnels ayant une influence sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, il appert que les interrelations entre les membres d'un OBNL jouent un rôle crucial. Omniprésentes, ces interrelations teintent et influencent l'initiation, la réalisation, la poursuite et les retombées de l'engagement bénévole. Il peut s'agir d'interrelations entre les bénévoles, entre les bénévoles et les employés salariés, ou entre les bénévoles et les personnes aînées qu'ils accompagnent. Plus largement, il est question du climat relationnel au sein d'un OBNL, de la connaissance mutuelle et des liens tissés entre ses membres, ainsi que de leur sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL (Figure 12).



*Figure 12.* Facteurs interrelationnels influençant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum.

### 9.1. Climat relationnel au sein de l'OBNL

Le climat relationnel au sein d'un OBNL ou celui qu'il projette à la population n'est pas à négliger (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239). Il participe à l'accueil et à l'intégration des bénévoles au sein de l'OBNL, considérant que la première impression peut s'avérer déterminante dans l'initiation de leur engagement (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297) : « Je pense que c'était une espèce d'atmosphère de fraternité ou d'amitié qu'il y avait dans tout le monde qui était là qui a fait que "Ah, je pense que ça me tenterait, moi, de venir faire un petit bout avec vous autres". » (B<sub>14</sub>). Il contribue également à la réalisation et à la poursuite de leur engagement : « J'aime bien l'atmosphère. C'est familial, c'est chaleureux. Tout le monde se dit bonjour, peu importe le poste qu'il occupe [...]. Ce qui me motive, c'est justement cet esprit familial-là qui règne constamment dans l'organisation à tout niveau » (B<sub>1</sub>). Un tel climat relationnel peut être encouragé par un OBNL de par ses politiques, l'aménagement de ses locaux et l'organisation de ses activités.

Je crois que c'est ça qui fait que, le bénévole, il reste, c'est cette ambiance fraternelle et conviviale. Sinon, il ne resterait pas. Et, c'est vrai que, [ici à l'OBNL], la convivialité, c'est quelque chose de très important. Par exemple, à chaque réunion, maintenant, il y a un petit repas ou on prend l'apéro ensemble, qui fait qu'on parle de choses et d'autres. On n'est pas seulement dans le travail, le machin. De toute façon, ça ne marche pas les équipes où c'est très dirigé (C<sub>7</sub>).

Un climat relationnel harmonieux, chaleureux, de coopération, d'entraide et de plaisir est donc plus propice à favoriser l'engagement bénévole qu'un climat relationnel tendu, comme l'estiment également Castonguay (2012), Hidalgo et Moreno (2009), ainsi que l'Observatoire québécois du loisir (2017k, 2017l).

Pourtant, malgré un climat relationnel généralement chaleureux, des mésententes ou conflits – découlant d'un malentendu, d'une maladresse, d'un geste déplacé, d'un conflit de personnalités ou d'un manque de respect – peuvent survenir entre un bénévole et un autre membre d'un OBNL (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

J'avais dit à quelqu'un : « Regarde, on va faire telle affaire à matin. »  
Elle a dit : « Bien, tu ne me donneras pas des ordres. » J'y ai dit :



« Non, non, non, ce n'est pas ça que je voulais dire. Non, c'était juste, on va faire ça de telle façon. » [...] Ce n'était pas malveillant de ma part, c'était juste qu'elle n'était pas prête à ça. [...] Ce matin-là, peut-être qu'elle ne feelait pas. Elle s'est sentie agressée, poussée (B7).

Le mode de gouvernance et de fonctionnement d'un OBNL, qui préconise une plus grande autonomie des bénévoles, peut aussi contribuer à la survenue de mésententes ou de conflits entre ces derniers (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249). Par exemple, nommer des bénévoles à un poste de responsables instaure des rapports inégaux entre les bénévoles. Se faire donner des « ordres » (B7) par d'autres bénévoles ou avoir l'impression d'en recevoir n'est pas forcément apprécié ni accepté : « Il y a des bénévoles qui disent "Moi, j'ai déjà eu un chef toute ma vie. Je n'ai pas envie, à la retraite, d'avoir un chef." et, ça, on peut le comprendre » (C7). Il reste que, sans avoir été nommés responsables, des bénévoles peuvent, de par leur personnalité, se comporter comme tels.

Suivant leur ampleur ou leur durée, des mésententes ou des conflits peuvent entraîner chez les bénévoles la cessation d'une ou de plusieurs activité(s), voire de leur engagement, ainsi qu'entacher l'image et la réputation d'un OBNL (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239). Toutefois, avant d'en arriver là, des bénévoles disent tenter de composer avec ces mésententes ou ces conflits, et ce, de différentes façons. Certains d'entre eux essaient autant que possible d'en faire fi, le temps d'une activité, pour ne pas nuire à sa réalisation et, le cas échéant, au plaisir des personnes aînées qui y participent. D'autres bénévoles essaient de régler les mésententes ou conflits entre eux. S'ils n'y parviennent pas, ils font appel à un employé salarié de l'OBNL, ce dernier fait alors office de médiateur (cf. [Rôles et responsabilités des employés salariés](#), p. 275).

Pour éviter que de telles mésententes ou conflits dégénèrent, des bénévoles et des coordonnatrices privilégient les échanges à chaud. Pour que cette approche

de résolution de mésententes ou conflits soit concluante, encore faut-il que les deux parties concernées soient en mesure d'aborder posément la situation. À cet égard, l'attitude des personnes apparaît contribuer de façon importante tant à l'apparition de ces mésententes ou conflits qu'à leur résolution.

Tu ne peux pas attendre qu'une mauvaise entente se prolonge pour décider de faire quelque chose. Quand il y a quelque chose, moi, habituellement, je suis assez franche. Donc, si j'ai un problème avec quelqu'un, je vais aller le voir. Je vais dire : « Regarde, y a-t-il quelque chose qu'on peut faire pour améliorer notre situation? Qu'est-ce qu'on s'est fait? On s'est-tu parlé fort? » On le règle. [...] Mais ça, il faut être capable de le faire et, aussi, le faire gentiment (B<sub>7</sub>).

L'engagement bénévole au sein d'un OBNL de SAD des aînés s'avère donc formateur sur le plan interpersonnel. Oeuvrer à l'intérieur d'un tel OBNL suppose d'apprendre à interagir avec les autres et à vivre ensemble : « Il y a tout cet enjeu de créer une société à microéchelle » (C<sub>6</sub>). Les guerres de clocher n'ont pas leur raison d'être; tous les membres doivent converger vers le même but, soit l'accomplissement et l'avancement de la mission de l'OBNL (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245).

C'est important pour le bénévole de sentir que le groupe avec qui il travaille, on travaille en unité, qu'il n'y a pas de guerre de clocher ou des choses comme ça. On n'est pas là pour montrer : « Moi, je suis capable de faire ça. » « Non, non. Toi, tu n'es pas capable. Moi, je suis capable. » Non, non (C<sub>3</sub>).

Dans la mesure du possible, il importe d'accepter les autres tels qu'ils sont, nonobstant leur personnalité et leurs différences. Toute personne a quelque chose à apporter à un OBNL, à condition de favoriser son inclusion et de mettre à profit son expertise (cf. [S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité\(s\) bénévole\(s\)](#), p. 150).

Il n'y a personne qui est parfait, il n'y a personne qui va faire les mêmes choses que toi de la même façon, ce qui fait qu'il faut que tu acceptes les gens tels qu'ils sont. [...] Ils ont tous quelque chose à apporter. Ce n'est pas toujours la même affaire que toi, mais ça marche pareil. Ça, on prend cette sagesse-là en vieillissant, beaucoup (B<sub>7</sub>).

## **9.2. Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres de l'OBNL**

Une connaissance mutuelle entre les membres d'un OBNL favorise le vivre ensemble. Cette connaissance mutuelle s'acquiert à travers leurs interactions. En ce qui concerne les bénévoles, ils apprennent à mieux connaître les autres membres en les côtoyant dans le cadre de leur(s) activité(s) bénévole(s) ou en participant à d'autres activités de l'OBNL (ex. : rencontre de formation, fête, dîner, barbecue, épluchette de blé d'Inde, 5 à 7) (cf. [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315).

Suivant la nature et la fréquence des interactions avec les autres membres de l'OBNL, les bénévoles tisseront avec eux des liens plus ou moins serrés. L'importance de l'établissement d'un lien de confiance entre les bénévoles et les employés salariés (coordonnatrices) ayant été abordée plus haut (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206), il sera davantage question ci-après des liens entre les bénévoles et les personnes âgées accompagnées, ainsi qu'entre les bénévoles eux-mêmes.

### **9.2.1. Liens entre les bénévoles et les personnes âgées**

L'accompagnement réalisé par les bénévoles auprès des personnes âgées (ex. : jumelage, téléphones ou visites d'amitié) nécessite et favorise la création d'un lien entre eux (cf. [Jumeler une personne âgée avec un bénévole](#), p. 302). Il est à rappeler que des premiers-nés du bébé-boum initient un engagement bénévole dans un OBNL de SAD, car ils recherchent un contact avec les personnes âgées et souhaitent créer ou recréer un lien avec elles : « Je voulais être jumelée avec quelqu'un, parce que [...] 10 personnes différentes, jamais la même, oui, peut-être que ça leur fait plaisir quand on les voit, mais je ne sais pas, tu ne peux rien construire » (B<sub>8</sub>) (cf. [Facteurs à l'origine de l'initiation de l'engagement bénévole](#), p. 177). Pour Sévigny et Frappier (2010), (re)créer un lien avec des personnes âgées est à la fois un but et un moyen pour les bénévoles qui désirent leur apporter un soutien socioaffectif.

Toutefois, la création d'un lien entre la personne âgée et le bénévole n'est ni toujours possible ni toujours instantanée (cf. [Jumeler une personne âgée avec un bénévole](#), p. 302). La (non-)création de ce lien est variable suivant les deux personnes en présence (ex. : attentes, personnalité, préférences), le contexte de leur première rencontre et, le cas échéant, de celles qui suivront. D'abord, la première impression, lors du contact initial entre une personne âgée et un bénévole peut s'avérer décisif quant à leur compatibilité ou incompatibilité. Il est plus facile d'établir un contact avec certaines personnes qu'avec d'autres, notamment quand des affinités sont partagées. Lorsque le contact est plus difficile à établir, le bénévole doit faire preuve de créativité. Par exemple, il peut questionner la personne âgée sur sa ville natale ou essayer de trouver des points communs avec elle : « J'ai deux, trois cahiers de chant. J'en avais amené un. [...] Je faisais semblant, je disais : "C'est quoi dont l'air de ça? Je ne m'en souviens plus partout." Puis, il me la chantait » (B<sub>8</sub>). Ainsi, la première impression peut être dépassée, car, en apprenant à connaître davantage l'autre, des affinités peuvent se développer entre le bénévole et la personne âgée.

Une fois le lien créé, il peut se renforcer à travers l'accompagnement. La personne âgée acquiert une confiance envers le bénévole et se dévoile petit à petit à lui.

Quand ils se confient à toi, c'est tellement beau de voir leur vécu. Je trouve que ce sont des mines qui ne sont pas utilisées. Ce sont des mines enfouies. Mais dès qu'ils se sentent reconnus, je te dis que, là, ils s'ouvrent à toi. Puis, ce sont tous ces petits moments précieux qui font que tu reviens de là, puis tu as la batterie haute, la batterie rechargée (B<sub>11</sub>).

Plus l'accompagnement perdure dans le temps, plus le lien entre la personne âgée et le bénévole est susceptible de se resserrer. L'accompagnement pourra même se ritualiser : un moment attendu tant par la personne âgée que le bénévole et se déroulant tel un protocole.

Quand j'arrivais avec sa bière – moi, je ne bois pas de boisson, j'apportais un café ou un coca –, je lui débouchais ça, puis elle en salivait. Elle était aveugle. Quand je lui débouchais la bouteille, ça lui arrivait aux narines. Puis là, il y avait tout un protocole. Elle s'asseyait

en avant, puis moi j'étais assis en avant d'elle, on avait mis une petite table et je lui mettais sa bière là pour ne pas qu'elle l'échappe. Je lui disais : « Elle est là, dans ma main. » [...] Puis là, on faisait comme l'Oktoberfest à Munich (B<sub>2</sub>).

Qui plus est, pour des bénévoles, la personne âgée deviendra comme un membre de leur famille (ex. : comme une mère, un père, une tante, un oncle) ou comme une amie, bien qu'elle ne le soit pas.

Il y en a que ça fait 10 ans qu'ils sont avec la même personne âgée, [...] mais là, ce n'est plus une relation bénévole seulement, c'est une relation d'amitié qui se développe. Cette personne-là fait partie de la vie carrément du bénévole, comme un membre de sa famille (B<sub>9</sub>).

Le décès de la personne âgée affectera inévitablement le bénévole. Suivant la force du lien qui s'est établi, le deuil sera plus ou moins facile à surmonter. Le décès de la personne accompagnée pourra amener des bénévoles à prendre une pause de leur engagement et à réfléchir quant à sa poursuite. Les bénévoles n'ayant pas pu être présents lors du décès de la personne âgée semblent vivre plus difficilement ce deuil que ceux ayant pu l'accompagner jusqu'à la fin de sa vie. L'idée que la personne âgée soit morte seule les affecte (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

Ce dimanche-là, je suis arrivée, [la personne âgée] n'était pas dans le corridor : « Elle doit être dans sa chambre. » Je m'en vais voir dans sa chambre, elle n'était pas là. Je reviens, puis la première infirmière que je rencontre, [...] elle a dit : « Passez au bureau de l'infirmière. Elle va vous recevoir ». Oh! Là, j'ai fait le décompte. [...] J'ai dit : « Pourquoi vous ne m'avez pas appelée. J'ai passé la semaine chez nous, j'aurais pu... » [...] Elle est morte toute seule. Ça, ça me faisait tellement mal au cœur (B<sub>6</sub>).

Par ailleurs, des bénévoles ont une approche différente concernant le lien qui se crée avec une personne âgée. Pour eux, l'important est l'ici et maintenant. En raison de la condition de la personne âgée qu'ils accompagnent (ex. : problème de santé mentale, déficits cognitifs, fin de vie), il ne pourrait en être autrement. Le lien est éphémère ou épisodique, mais tout de même présent et compte à leurs yeux.

Le lien, il est vraiment dans l'instant présent. Puis, il y aurait quelqu'un d'autre qui irait leur porter un petit cadeau, si ça se mange, ils vont être contents, mais c'est ça. Je n'ai pas vraiment de lien. Moi, je pense à eux autres, mais je suis sûre qu'eux autres... quand je suis là. [...] Les 20 minutes, le lien, il se fait là. Puis, je pense, ça s'arrête là. Puis, j'ai l'impression qu'il ne faut pas espérer plus avec leur état cognitif. [...] Ils ne me reconnaissent pas, ce n'est pas grave (B<sub>14</sub>).

Les problèmes vécus par la personne aînée peuvent ainsi influencer, directement ou indirectement, la création et la continuité du lien entre elle et le bénévole (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282). Du moins, ces problèmes peuvent rendre les échanges entre eux plus difficiles ou faire en sorte que les visites à domicile soient interrompues pour un certain temps.

Or, les interactions plus difficiles avec la personne aînée, son indisponibilité continue ou une annulation répétée des rencontres avec le bénévole, quelquefois même sans le prévenir, peuvent laisser croire à ce dernier qu'il n'est pas apprécié, le démotiver et entraîner une cessation de son engagement. Le soutien apporté par l'OBNL s'avérera alors déterminant dans la réalisation et la poursuite de l'accompagnement et de l'engagement bénévole (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210; [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306).

De plus, la persistance d'un lien peut aider le bénévole à composer avec les difficultés rencontrées. Par exemple, un bénévole peut ne pas vouloir être jumelé initialement avec une personne aînée présentant des déficits cognitifs ou étant en fin de vie. Cela dit, si la personne aînée accompagnée, avec laquelle il a créé et développé un lien, présente éventuellement des déficits cognitifs ou est en fin de vie, il ne la laissera pas tomber (cf. [Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197).

Si la maladie les atteint [les personnes aînées que je fréquente], je ne vais pas les abandonner, je vais les accompagner tout le temps. Je ne vais pas les lâcher ces gens-là, mais je n'irai pas commencer à faire du bénévolat auprès de quelqu'un qui est très démuni, handicapé (B<sub>13</sub>).

Que le lien avec la personne âgée soit éphémère, épisodique ou plus étroit, sa création et son maintien nécessitent un savoir-être de la part des bénévoles (cf. [Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168).

La relation fraternelle avec la personne âgée, de non-jugement, de la prendre comme elle est, parce qu'on a aussi des gens qui ont des histoires pas possibles. [...] La personne âgée, elle est avec sa vulnérabilité. On n'a pas à juger ce qu'elle a fait dans sa vie. Il y a des gens qui ont des vies très construites, puis d'autres... Mais, on la prend à l'instant où elle est avec son caractère (C7).

En fait, la réalisation et la poursuite de l'engagement bénévole impliquent une capacité de détachement chez les bénévoles (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201; [Se sentir utile](#), p. 214). Cette capacité n'est pas innée. Elle se développe avec le temps et l'expérience (ex. : expériences personnelles, professionnelles ou de bénévolat passées ou actuelles).

Cependant, l'acceptation et l'amour inconditionnels des bénévoles pour les personnes âgées ont leur limite.

[La personne âgée que j'accompagnais], elle était un peu raide avec les personnes Alzheimer. [...] À la cafétéria, elle était placée avec des gens que, pour elle, c'était tous des *crics*, c'était Alzheimer, Alzheimer, Alzheimer. [...] Quand je parlais de là, j'allais toujours faire dîner ma sœur une fois par semaine. Ma sœur est hypothéquée : Alzheimer, Parkinson et hallucinations. Elle vit dans un autre monde complètement. [...] Puis, à un moment donné, [...] j'ai dit : « Êtes-vous consciente que je fais manger ma sœur qui souffre de cette maladie-là, puis ça me fait de la peine ? Vous allez m'arrêter ça s'il vous plaît. » (B2).

Si ces dernières sont agressives envers les bénévoles, leur manquent de respect, ou les blessent par leurs propos, leur attitude ou leur comportement, l'accompagnement pourra être remis en question. Les bénévoles se disent respectueux envers les personnes âgées et s'attendent à une réciprocité (cf. [Se sentir respecté](#), p. 211).

Nous, on est respectueux envers eux autres. On demande autant de leur part. Ça, c'est non négociable à ce niveau-là, mais le restant, leurs travers... Il[s] peu[ven]t être marabout[s] quand on va le[s] voir ou grognon[s] ou, peu importe, chialeux, ça fait partie de [leur] personnalité, puis on fait avec (B5).

Être témoin de propos ou d'un comportement déplacé envers une tierce personne peut également mener à la cessation d'un accompagnement.

Une fois, elle a dit, [...] « Ah bien, on sait bien, c'est un importé. » Aïe! Puis, fort là. [...] Après ça, je lui avais dit : « Quand je suis là, je ne veux rien savoir de ça. [...] Je ne veux pas que vous disiez des choses comme ça. Ce n'est pas correct. Moi, ça me gêne. Je n'aime pas ça. Je n'endurerai pas ça quand je suis là. » Ça, c'était moins plaisant (B<sub>8</sub>).

Il est à souligner qu'une non-clarification initiale des attentes respectives, ainsi que des rôles et des responsabilités des bénévoles peuvent être à l'origine de mésententes ou de conflits entre un bénévole et une personne aînée, ou d'autres situations problématiques (cf. [Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272). Par exemple, une personne aînée peut demander plus d'assiduité au bénévole qui l'accompagne, alors qu'il ne peut donner davantage.

La personne âgée, elle, elle veut peut-être plus d'assiduité. L'autre [le bénévole], il a un certain temps à donner. Il donne ce qu'il peut, il ne peut pas plus. La [personne aînée], des fois, peut demander plus que ça. Là, elle va appeler ici [à l'OBNL], puis elle va dire à la responsable « Le bénévole, il ne vient jamais me voir. », puis tout ça, mais pas nécessairement, le bénévole peut y être allé une fois aux quinze jours, quelque chose de même, mais elle, elle demande plus, ce qui fait que c'est difficile le jumelage (B<sub>5</sub>).

Plusieurs auteurs traitent des liens de proximité et de la relation de confiance qui peuvent se développer entre les bénévoles et la personne qu'ils accompagnent (Gagnon et al., 2013; Lilburn et al., 2018; Pennington & Knight, 2008; Sévigny, 2002; Sévigny et al., 2016; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Vézina, 2007). Ils abondent dans le même sens que les résultats de cette étude, à savoir que le maintien d'un équilibre entre proximité et distance est nécessaire à la relation d'accompagnement (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201).

### 9.2.2. Liens entre les bénévoles

Des bénévoles affirment avoir établi des liens précieux avec d'autres bénévoles. Cette réalité n'est toutefois pas partagée par tous. Des bénévoles considèrent



peu connaître les autres bénévoles et ne pas vraiment avoir noué de relations d'amitié avec eux. Ils sont d'avis qu'ils n'ont pas suffisamment d'occasions d'échanger avec les autres bénévoles, et ce, malgré diverses opportunités de rencontre (cf. [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315).

C'est sûr qu'on a la fête des bénévoles qui a lieu, mais mettons qu'on est 60 bénévoles, bien à la fête des bénévoles, on est peut-être 25 qui vont venir. Il y en a qui laisse là-dedans, il y en a des nouveaux, puis tout ça, ce qui fait qu'on ne se connaît pas plus que ça. Il y en a peut-être qui sont un petit peu plus intimes (B<sub>5</sub>).

En ce sens, ces bénévoles proposent d'augmenter le nombre de rencontres qui leur sont dédiées. Ces rencontres sont d'importance, car elles permettent aux bénévoles de s'informer des autres, d'échanger sur leur(s) activité(s), leurs joies, leurs bons coups et leurs difficultés, de s'entraider, ainsi que de s'encourager les uns les autres.

Il n'y a pas si longtemps, [...] un bénévole, cadre, retraité et costaud [...] s'est effondré en pleurs devant l'équipe. Et ça, de pouvoir vivre ça, sans jugement des autres, je trouve ça génial [...]. Il avait de la culpabilité, parce qu'on a retrouvé le monsieur [qu'il accompagnait] mort chez lui. [...] S'il n'avait pas pu exprimer [sa culpabilité], il aurait vécu ça tout seul et je pense qu'il aurait arrêté son bénévolat (C<sub>7</sub>).

Pour faire part ouvertement de leurs joies, de leurs peines et de leurs difficultés, les bénévoles doivent se sentir suffisamment en confiance dans l'équipe ou avec les autres membres de l'OBNL, ce qui suppose un minimum de connaissance des autres.

### **9.3. Sentiment d'appartenance des membres de l'OBNL**

Côtoyer et mieux connaître les autres contribuent chez des bénévoles au développement d'un sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL. Paraissant intrinsèquement lié à la volonté de tisser des liens avec les autres et de participer à la vie associative, ce développement d'un sentiment d'appartenance favorise l'initiation et le maintien de l'engagement bénévole de premiers-nés du bébé-boum : « Si on veut continuer [son engagement bénévole], il faut sentir qu'on est membre [de l'OBNL], ce n'est pas une action individuelle

sur une personne, c'est pour l'organisme, pour la famille » (B<sub>3</sub>) (cf. [Facteurs à l'origine de l'initiation de l'engagement bénévole](#), p. 177).

À contrario, des premiers-nés du bébé-boum non intéressés par cette dimension sociale du bénévolat peuvent ne pas être portés à initier ou à poursuivre un tel engagement.

Personnellement, l'implication bénévole, ce n'est pas quelque chose de social. J'en ai en masse du point de vue social, ça fait que je ne veux pas me faire un groupe d'amis. J'ai de la misère à entretenir ceux que j'ai. Je veux dire, des amis, je n'ai comme pas besoin de l'organisme bénévole pour ça. Moi, c'est plus par rapport à une cause, puis à ceux qui sont dans cette cause-là (N-B<sub>2</sub>).

Selon Yamashita et ses collaborateurs (2017), les personnes âgées ayant un réseau social préféreraient entretenir les relations significatives au sein de celui-ci; elles ne rechercheraient pas d'emblée un engagement bénévole pour l'accroître. Cela dit, les résultats de la présente étude montrent que ce n'est pas nécessairement le cas de celles qui sont plus isolées socialement : la possibilité de se créer un réseau social favorise leur engagement bénévole (cf. [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174).

Toujours est-il que pour qu'il y ait création de liens entre les membres d'un OBNL et développement d'un sentiment d'appartenance chez les bénévoles, au préalable, ces derniers doivent être disponibles et intéressés à participer aux activités organisées et à la vie associative. De plus, il importe que les activités auxquelles ils se prêtent favorisent l'engagement de toutes les personnes en présence et les interactions entre elles.

Comme quand on est allé décorer pour Noël, ça, c'est une chose qu'on est tous un peu impliqué ensemble : il faut que tu fasses ton petit morceau, donnes ta petite idée, puis tout ça. Ça, pour moi, pour impliquer le monde, c'est beaucoup mieux qu'un dîner ou une réunion à quelque part que tu vas t'asseoir, puis ils vont te présenter un diaporama ou un film de quelque chose. [...] C'est pour cimenter le monde ensemble (B<sub>4</sub>).

Par ailleurs, là encore les avis divergent. Certains bénévoles, qui ne connaissent pas tant les autres membres de l'OBNL et qui n'assistent pas régulièrement aux activités, ont tout de même réussi à développer un sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL.

C'est comme une gang, mais au fond je ne travaille pas avec eux autres. Au fond, je suis comme toute seule. [...] Même si je ne les rencontre pas, je sens comme une espèce d'appartenance, un peu. Comme dans notre famille, on ne voit pas toujours nos frères puis nos sœurs, mais on sait qu'on fait partie de la même gang : cette espèce de sentiment-là, mais qui ne s'actualise pas dans des choses très concrètes (B<sub>14</sub>).

En plus de facteurs individuels (ex. : disponibilité, intérêt), des facteurs en lien avec l'OBNL (ex. : changements sur le plan organisationnel, roulement de personnel, départ d'autres bénévoles) peuvent affecter le sentiment d'appartenance des bénévoles à l'équipe ou à l'OBNL et, suivant le cas, se traduire par une plus ou moins grande participation à la vie associative (cf. [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261).

C'est parce que ça dépend de la disponibilité que j'ai aussi. Pour l'instant, c'est ce que je peux faire. Puis, l'expérience des personnes qui m'entourent, qui ont donné du temps, qui ont quitté, disons que ce n'est pas ce qu'il y a de plus motivant à t'engager. [...] Ces deux facteurs-là font que mon sentiment d'appartenance n'est pas très développé (B<sub>10</sub>).

En somme, les relations qu'entretiennent les bénévoles avec les autres membres de l'OBNL s'avèrent paradoxales : une proximité et une distance coexistent. Un premier paradoxe a trait à la relation entre les bénévoles et la personne aînée qu'ils accompagnent. D'un côté, les bénévoles recherchent une proximité avec la personne aînée et la considèrent parfois *comme* un membre de leur famille ou une amie. De l'autre, ils soutiennent qu'une certaine distance est nécessaire à la réalisation et à la poursuite de leur engagement (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201).

Quand j'ai fini de visiter [une personne aînée], je suis capable de dire : « C'est fini. » [...] Sinon, on ne serait pas capable de faire ça, je pense. On est là bénévole, on n'est pas leur enfant. On n'est pas leur frère,

sœur. C'est sûr que ça nous touche, parce que comme moi, monsieur [untel], ça fait dix ans. S'il décède du jour au lendemain, je vais pleurer, ça va être un gros vide (B<sub>7</sub>).

Pour prévenir la création d'un lien exclusif entre un bénévole et une personne âgée, l'OBNL FR préconise même un accompagnement en binôme ou en trinôme : selon le cas, deux ou trois bénévoles visitent la même personne âgée (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282).

Un deuxième paradoxe touche les relations entre les bénévoles et leur sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL. Bien que des bénévoles affirment avoir établi des liens précieux et durables avec d'autres bénévoles et avoir le sentiment de faire partie d'une famille, ils avouent ne pas tant les connaître, ne pas toujours les considérer à proprement parler comme de « vrais » amis, voire peu les fréquenter.

On ne connaît pas tous les bénévoles. On ne les connaîtra jamais tous. Il y a ceux avec lesquels on se sent plus à l'aise, que l'on connaît un peu plus leur parcours. Bien, je pense que ça me suffit, moi. Ce n'est pas des amis personnels dans le fond, ce sont des amis... Bien, ce sont des personnes que j'apprécie, mais ce n'est pas une amitié comme avec d'autres amis où je suis plus près (B<sub>11</sub>).

Quelque chose d'intangible semble unir les membres d'un OBNL, tout en s'assurant qu'une distance demeure entre eux, sans quoi l'initiation et le maintien de l'engagement bénévole pourraient être compromis. Serait-ce le fait de croire fondamentalement en la mission et en l'approche d'un OBNL (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245)?

#### **9.4. Pour conclure sur les facteurs interrelationnels**

Les interrelations influencent et teintent l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des âgés. Il s'agit d'une rencontre entre un premier-né du bébé-boum, un bénévole (potentiel), et l'Autre : tantôt une coordonnatrice des bénévoles, tantôt un employé salarié, tantôt un autre bénévole, tantôt une personne âgée. Le premier contact avec l'Autre est déterminant : l'engagement bénévole sera

initié ou non, la première impression entrant en ligne de compte<sup>1</sup> (cf. [Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297). Cette rencontre et celles subséquentes permettront au premier-né du bébé-boum de mieux connaître l'Autre, et réciproquement. Il tissera des liens plus ou moins ténus avec lui, qui, suivant le cas, pourra devenir un autrui significatif (cf. [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363).

Les interrelations avec les personnes âgées revêtiront une importance particulière, car l'engagement bénévole est mu au départ par un désir de (re)créer un lien significatif avec elles (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363). Toutefois, les interrelations avec les autres membres de l'OBNL (coordonnatrice des bénévoles, employés salariés, autres bénévoles) ne seront pas pour autant négligeables, notamment car c'est à travers elles que le premier-né du bébé-boum pourra recevoir du soutien (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206; [Liens entre les bénévoles](#), p. 368).

Le premier-né du bébé-boum développera un engagement émotionnel envers l'Autre. Le regard de ce dernier, ainsi que ce qu'il pense, fait ou dit auront alors une incidence sur lui et son engagement bénévole. Cet Autre le respecte-t-il, l'apprécie-t-il? Dans l'affirmative, le premier-né du bébé-boum se sentira utile, valorisé, considéré et reconnu pour ce qu'il fait et, corollairement, pour ce qu'il est (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

L'engagement bénévole suppose un processus identitaire et de socialisation (cf. [Sentiment d'appartenance des membres de l'OBNL](#), p. 369). Le premier-né du bébé-boum adopte la mission et l'approche de l'OBNL, s'identifie à elles, voire les incarne (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245). Il n'est pas qu'un bénévole, mais bien un bénévole au sein de *tel* OBNL. Il fait partie de l'équipe régionale, de l'OBNL. De par son engagement au sein de *cet* OBNL, il sent qu'il

---

<sup>1</sup> Le premier contact avec l'Autre est tout aussi déterminant pour chaque nouveau jumelage (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363).

fait partie d'une communauté et de la société. Il s'en trouve engagé auprès de cet OBNL, de ses membres, de la communauté et de la société, engagement qu'il ne prend pas à la légère. La reconnaissance que ces derniers lui témoigneront renforcera son sentiment d'appartenance à l'équipe régionale, l'OBNL, la communauté et la société (cf. [Se sentir reconnu](#), p. 223). Bon nombre d'auteurs estiment eux aussi que l'engagement bénévole suppose un processus identitaire et de socialisation (Gagnon & Fortin, 2002; Grube & Piliavin, 2000; Haski-Leventhal & Bargal, 2008; Hidalgo & Moreno, 2009).

Être bénévole au sein de *te/* OBNL fait partie de l'identité du premier-né du bébé-boum. Cela permet de mieux comprendre pourquoi la santé et les incapacités liées au vieillissement ou à un accident ou celles de ses proches est le principal facteur qui pourrait le faire diminuer ou cesser son engagement, de même pourquoi il est prêt à passer par-dessus des malentendus ou des conflits, jusqu'à un certain point (cf. [Avoir la santé et les capacités](#), p. 191; [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210; [Climat relationnel au sein d'un OBNL](#), p. 360).

L'engagement bénévole est ainsi traversé par deux mouvements interrelationnels : un aller-retour entre le premier-né du bébé-boum et l'Autre (personne aînée, coordonnatrice des bénévoles, employé salarié, autre bénévole) et un passage du lien entre individus à la solidarité entre citoyens, comme le soutiennent également Sévigny (2002, 2004), ainsi que Sévigny et Frappier (2010). Les résultats de la présente étude montrent qu'au cœur de ces deux mouvements s'inscrit un processus de co-construction et de partage de sens, de socialisation, de reconnaissance mutuelle, et d'identité (individuelle, collective). En somme, l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés est tributaire des liens sociaux : il est initié, se réalise et perdure par et pour ces liens.

## 10. Discussion générale

« Le bénévolat, c'est la vie » (Sévigny, 2002: 209). Cette affirmation reflète avec brio la réalité plurielle de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés. En effet, cet engagement se révèle comme un écosystème tributaire des liens sociaux : il existe, se développe et s'alimente par et pour « ce qui circule entre nous » (les liens sociaux) et, surtout, le sens (individuel et collectif) qui y est attribué<sup>1</sup> (Godbout, 2007).

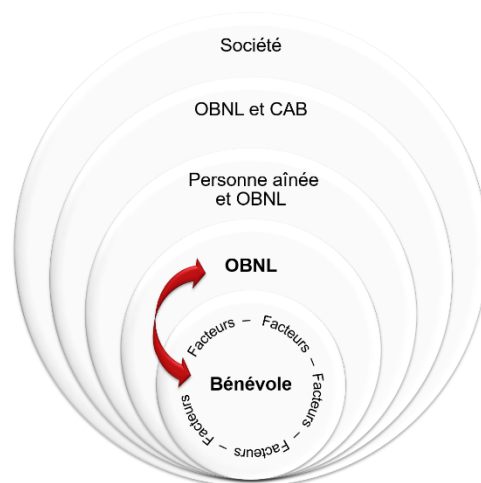
Pour en arriver à cette conclusion que le bénévolat est la vie, il convient préalablement de revenir sur la composition de l'écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés et de préciser sa dynamique. Il sera alors plus aisé d'appréhender cet écosystème comme étant tributaire des liens sociaux. Tout écosystème requérant le maintien d'un équilibre pour exister, se développer et perdurer, cette notion sera ensuite abordée.

### 10.1. Composition et dynamique de l'écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés

L'écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés est constitué d'un ensemble de six systèmes qui sont emboîtés les uns dans les autres et qui s'interinfluencent (Figure 13) : par ordre croissant, l'ontosystème (bénévole [potentiel]), le microsystème (OBNL et ses membres), le mésosystème (interrelations entre la personne aînée accompagnée par le bénévole et l'OBNL dans lequel il oeuvre), l'exosystème (interrelations entre l'OBNL et ses partenaires), le macrosystème (société) et le chronosystème (temporalité de l'engagement bénévole) (Bronfenbrenner, 1977, 1979, 1986) (cf. [chapitre 5](#), p. 93).

---

<sup>1</sup> En rédigeant ce chapitre, cette phrase est apparue « la » clé de l'intégration des différents facteurs : la catégorie centrale. *Ce qui circule entre nous*, le titre de l'un des ouvrages de Godbout (2007), remplace ici « les liens sociaux », car il s'agit de l'un des ouvrages ayant favorisé une sensibilité théorique et aidé à identifier cette catégorie centrale (cf. [section 6.1.1](#), p. 105).



*Figure 13.* Systèmes s'interinfluençant dans le processus d'engagement bénévole.

Pour chacun de ces systèmes, des facteurs ayant trait aux individus (bénévole [potentiel], personne aînée, coordonnatrice des bénévoles, employé salarié, autre bénévole), à leurs interrelations, à l'OBNL et à la société peuvent agir, directement ou indirectement, comme freins ou leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum.

En cohérence avec les objectifs de la présente étude<sup>2</sup> et avec ce qui a émergé de l'analyse des données, le processus d'engagement bénévole a été appréhendé suivant des dimensions individuelles, organisationnelles et interrelationnelles (onto et microsystèmes) (Bronfenbrenner, 1977, 1979, 1986; Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008). Les facteurs individuels identifiés ont trait au fait de s'engager bénévolement et de réaliser une ou des activité(s) bénévole(s), de se sentir soutenu, et de se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu; les facteurs

---

<sup>2</sup> Il est à rappeler que cette thèse vise à : 1) identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés; 2) mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs; 3) proposer une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum à partir de ces différents facteurs.



organisationnels, à la connaissance et à la reconnaissance de l'OBNL, à son nom, à sa mission et à son approche, ainsi qu'à sa gouvernance et à son fonctionnement (incluant la coordination des bénévoles); les facteurs interrelationnels, au climat relationnel au sein de l'OBNL, à la connaissance mutuelle et aux liens tissés entre ses membres, et à leur sentiment d'appartenance à l'équipe régionale et à l'OBNL. Ces facteurs sont transversaux au processus d'engagement bénévole, même s'il arrive qu'ils soient davantage manifestes lors d'une de ses phases (initiation, réalisation, poursuite et retombées de l'engagement bénévole). De plus, ils interagissent et s'influencent constamment.

Pour mieux comprendre la dynamique de l'écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés, l'exemple de madame L. est présenté ci-après. Y sont mis en interactions des facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels. Chaque fois, le facteur invoqué est précisé entre parenthèses. Le récit de madame L. est une fiction inspirée du témoignage de l'ensemble des participants à l'étude (bénévoles, non-bénévoles, coordonnatrices de bénévoles).

#### **10.1.1. Récit de madame L.**

En entrevue, madame L. me raconta qu'elle s'était engagée bénévolement au sein d'un OBNL de SAD des aînés, après avoir pris sa retraite. Il s'agissait de sa première expérience bénévole ([Connaissance du bénévolat, d'un OBNL ou de ses membres](#), p. 163). Avant cela, elle considérait ne pas avoir le temps : son travail et ses autres sphères d'activités occupaient tout son temps ([Être disponible](#), p. 170). Aujourd'hui, avec du recul, elle admet qu'elle aurait pu revoir ses priorités et prendre le temps de s'engager bénévolement.

L'élément déclencheur de son engagement bénévole fut la rencontre, dans un parc non loin de chez elle, d'une personne aînée complètement isolée socialement ([Être conscient de l'isolement de personnes aînées](#), p. 167).

Madame L. avait décidé de passer par le parc pour se rendre à l'épicerie, lorsqu'elle aperçut une personne aînée assise seule sur un banc. Cette dernière était bien mise, bien coiffée. Madame L. ne put faire autrement que de la saluer et d'engager la conversation avec elle. Rapidement, la personne aînée lui dit que cela faisait une semaine que personne ne lui avait adressé la parole.

Après cet épisode, madame L. oublia d'aller faire ses courses et rentra chez elle, troublée. Machinalement, elle ouvrit la télévision. Une personnalité connue parlait d'un OBNL en SAD des aînés dont elle était la porte-parole ([Rejoindre et recruter des bénévoles potentiels](#), p. 293). Chaque mot dit par la personnalité connue rejoignit madame L. Elle se rappelle avoir fait quelques recherches sur le Web à propos de l'OBNL le soir même et, à la première heure le lendemain, avoir appelé au numéro de téléphone indiqué. Une coordonnatrice des bénévoles pouvait la rencontrer dans l'après-midi. Il faut croire que les astres étaient alignés.

Madame L. se rendit à l'OBNL pour sa rencontre avec la coordonnatrice des bénévoles ([Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297). Un peu nerveuse, elle ouvrit la porte et entra à l'intérieur du local de l'OBNL. Une personne l'accueillit chaleureusement et lui demanda de patienter quelques instants, le temps que la coordonnatrice des bénévoles puisse la recevoir. La personne lui offrit quelque chose à boire et des chocolats. Elle déclina l'offre, mais apprécia cette petite attention. Deux minutes plus tard à peine, elle aperçut la coordonnatrice. Cette dernière l'invita à se rendre à son bureau pour qu'elles puissent faire connaissance.

Lors de la rencontre, la coordonnatrice posa des questions à madame L. relativement à la façon dont elle avait entendu parler de l'OBNL et à ses expériences bénévoles ([Connaissance du bénévolat, d'un OBNL ou de ses membres](#), p. 163), à ses intérêts et préférences en matière de bénévolat ([S'intéresser au bénévolat](#), p. 174), à ses disponibilités ([Être disponible](#), p. 170), etc. La coordonnatrice présenta également l'OBNL à madame L., notamment son

historique, sa mission et son approche (valeurs, vision et orientations) ([Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324). La coordonnatrice lui remit une pochette contenant divers documents (ex. : fiche d'inscription et formulaire autorisant une vérification des antécédents judiciaires à remplir, code d'éthique de l'OBNL, documents informatifs). Elle proposa à madame L. de prendre le temps de lire ou remplir ces documents et, si elle était toujours intéressée à s'engager bénévolement au sein de l'OBNL, à la recontacter pour qu'elles puissent fixer une seconde rencontre. Madame L. apprécia l'organisation dont faisait preuve la coordonnatrice, ce qui, corollairement, témoignait du sérieux de l'OBNL ([Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254). Madame L. se sentit alors plus en confiance.

Madame L. se présenta une seconde fois à l'OBNL pour rencontrer la coordonnatrice des bénévoles. Cette fois, elle ouvrit la porte de l'OBNL et entra avec un peu plus d'assurance. Elle eut droit au même accueil chaleureux de la part de la réceptionniste ([Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297). Les autres personnes qu'elle croisa furent tout aussi sympathiques. La coordonnatrice vint rapidement à sa rencontre et l'invita à se rendre à son bureau.

La coordonnatrice proposa à madame L. une période d'accueil et d'intégration au cours de laquelle elle devait suivre une formation ([Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306) et pouvait réaliser diverses activités en fonction de ses intérêts et de ses disponibilités ([S'intéresser au bénévolat](#), p. 174; [Être disponible](#), p. 170). En ce sens, elles élaborèrent ensemble un plan d'accueil et d'intégration pour les trois prochains mois, avec une activité aux trois semaines environ.

Cette période d'accueil et d'intégration permit à madame L. de mieux connaître l'OBNL (son historique, sa mission, son approche, sa gouvernance, son fonctionnement et le contexte régional, national ou international dans lequel il s'inscrit), les activités qu'il est possible d'y réaliser, et ses membres (employés salariés, bénévoles, personnes âgées) ([Connaissance du bénévolat, d'un OBNL](#)

[ou de ses membres](#), p. 163). Aussi, elle sut mieux comment se comporter en tant que bénévole auprès de personnes âgées ([Savoir être avec les personnes âgées](#), p. 168). Périodiquement, la coordonnatrice des bénévoles prit le temps de la contacter pour faire un suivi et s'assurer que tout allait bien ([Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306).

Une fois l'absence d'antécédents judiciaires de madame L. confirmée, des démarches purent être entreprises pour la jumeler avec une personne âgée, soit la raison première pour laquelle elle s'était initialement engagée bénévolement à l'OBNL ([S'intéresser au bénévolat](#), p. 174; [Activités bénévoles proposées](#), p. 282). Elle voulait contribuer à contrer l'isolement social des personnes âgées en créant un lien significatif avec au moins l'une d'elles dans le cadre d'un jumelage.

Un matin, la coordonnatrice des bénévoles appela madame L. pour lui parler de madame R., une personne âgée avec laquelle elle pourrait être jumelée ([Jumeler une personne âgée avec un bénévole](#), p. 302). Selon la coordonnatrice, madame L. et madame R. partageaient des intérêts communs. La coordonnatrice lui donna quelques informations sur madame R. et sa situation ([Transmettre de l'information aux bénévoles](#), p. 324). Enchantée, madame L. accepta sans hésiter de la rencontrer.

Madame L. se souviendra longtemps de sa première rencontre avec madame R. ([Jumeler une personne âgée avec un bénévole](#), p. 302). La coordonnatrice lui avait donné l'adresse de celle-ci. Pensant que le domicile de madame R. était loin de chez elle, madame L. avait décidé de prendre son vélo pour s'y rendre. C'était l'hiver et il neigeait, mais bien habillée, madame L. pouvait affronter n'importe quelle température. Elle n'avait pas froid aux yeux.

Madame L. s'aperçut que le domicile de madame R. était plus près qu'elle ne le pensait. Si elle avait su, elle y serait allée à pied. Aussi, elle aurait porté son manteau et ses bottes de ville, au lieu de ses grosses bottes et de son habit de neige. Quelque peu embarrassée par son accoutrement, elle frappa à la porte du domicile de madame R. En ouvrant la porte, cette dernière eu une légère réaction de surprise, du moins c'est ce qu'observa madame L. Madame R. l'invita à entrer et à se dévêtir. L'habit de neige et les bottes étaient plus qu'encombrants, ce qui ne fit qu'accroître le malaise de madame L. et de madame R. Elles passèrent au salon où les attendait la coordonnatrice des bénévoles qui était arrivée quelques minutes plus tôt.

La coordonnatrice, sentant le malaise, présenta madame L. à madame R. et vice versa ([Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). Elle rappela ce en quoi consistait le jumelage, tout en précisant le rôle que jouerait madame L. en tant que bénévole ([Rôles et responsabilités des bénévoles](#), p. 272). Par la suite, toutes les trois échangèrent à propos de tout et de rien. La rencontre se termina mieux qu'elle ne s'était commencée. Madame L. et madame R. convinrent de se rappeler la semaine suivante et, si tout allait bien, de se revoir.

La semaine suivante, la coordonnatrice des bénévoles appela tour à tour madame R. et madame L. pour effectuer un suivi à propos de l'accompagnement ([Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). Madame L. confia à la coordonnatrice que, bien que le premier contact avec madame R. avait été quelque peu difficile, elles avaient réussi à établir un lien, aidées par leur passion commune pour les voyages et pour les chats ([Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363). La coordonnatrice rappela à madame L. qu'au besoin elle ne devait pas hésiter à la contacter ([Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). Parfois, elle est ou peut paraître débordée, mais elle trouve toujours du temps pour les bénévoles (cf. [Ressources de l'OBNL](#), p. 266). Les bénévoles sont une véritable priorité pour elle ([Reconnaître l'engagement bénévole](#), p. 318).

Avec les années, madame L. et madame R. devinrent véritablement proches ([Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363). Pour madame L., madame R. était comme une deuxième mère. Toutes les deux avaient cheminé dans cet accompagnement et avaient appris beaucoup l'une de l'autre. D'ailleurs, il arrive à madame L. de penser avec tristesse que, toutes les deux, elles vieillissent et que cette relation d'accompagnement ne pourra malheureusement pas durer éternellement. L'éventuel décès de madame R. laissera un gros vide dans sa vie ([Faire face au vieillissement et aux réalités associées](#), p. 197). Cela dit, elle sait que les autres membres de l'OBNL seront là pour elle le moment venu ([Se sentir soutenu](#), p. 206). Ils forment une grande famille ([Sentiment d'appartenance des membres de l'OBNL](#), p. 369) et n'hésitent pas à s'entraider lorsque l'un d'entre eux vit des difficultés ([Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). À chaque fois qu'elle met les pieds à l'intérieur de l'OBNL, elle se sent chez elle. Il y règne une ambiance de convivialité qu'elle a du mal à décrire, mais qui l'a attirée dès le départ ([Climat relationnel au sein d'un OBNL](#), p. 360).

À la lumière de ce récit, lorsque je demandai à madame L. qu'est-ce que c'est pour elle être un bénévole ([Définir le bénévolat](#), p. 150), sur le coup, elle fut quelque peu embêtée par la question : « Mon Dieu, il y en a qui ont de si belles réponses, quand on est en groupe. Je me dis tout le temps "La prochaine fois, je vais dire ça moi aussi.", mais là, ça ne me vient pas. » Après un moment de réflexion, madame L. évoqua les caractéristiques fondamentales de l'engagement bénévole : don (de son temps, de sa personne et de ses énergies), liberté (ce n'est pas une corvée) et gratuité (sans échange pécuniaire). Elle ajouta que le bénévolat est une belle folie qui apporte beaucoup sur le plan humain. Elle a l'impression de recevoir bien plus qu'elle ne donne. Le sourire de madame R. lorsqu'elles se voient vaut de l'or et la remplit d'énergie jusqu'à leur prochaine rencontre ([Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210).

Madame L. éprouve tellement de plaisir à réaliser son engagement bénévole, tout en se réalisant à travers lui et en se sentant utile pour des personnes, un OBNL et la société. Pour quelle(s) raison(s) le cesserait-elle ([S'intéresser au bénévolat](#), p. 174)? Sa santé ou celle d'un proche pourrait l'amener à diminuer ou cesser son engagement bénévole, mais il faudrait que la situation soit grave ([Avoir la santé et les capacités](#), p. 191). Elle a beau chercher, elle n'entrevoit pas d'autres facteurs.

Bien que le récit de madame L. soit inspiré du témoignage des participants à l'étude, il demeure fictif; la réalité des bénévoles (potentiels) n'est pas toujours aussi rose. Leur engagement est souvent marqué par des hauts et des bas. Dans le cas de madame L., elle aurait pu être mal reçue lors de son premier appel ou de sa première visite à l'OBNL et choisir de ne pas y initier d'engagement bénévole ([Accueillir et intégrer les bénévoles](#), p. 297). Le jumelage avec madame R. aurait pu ne pas fonctionner, déjà que le premier contact avait été difficile ([Jumeler une personne aînée avec un bénévole](#), p. 302). Madame L. aurait pu vivre des difficultés importantes dans le cadre de son engagement bénévole et, sans le soutien de la part des membres de l'OBNL ([Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306), elle aurait dû y mettre un terme. Elle aurait pu devoir prendre une pause ou cesser son engagement bénévole en raison d'un problème de santé ([Avoir la santé et les capacités](#), p. 191).

En outre, le récit de madame L. ne fait intervenir que quelques facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels à des fins d'illustration. L'engagement bénévole se révèle un processus bien plus complexe. Les facteurs identifiés lors de l'analyse des données n'ont pas tous été évoqués, l'intention étant de donner un exemple de la façon dont ils interagissent entre eux, de leur dynamique. De plus, même s'il arrive que des facteurs soient davantage manifestes lors d'une des phases de l'engagement bénévole (initiation, réalisation, poursuite ou retombées), il ne faut pas oublier leur transversalité. Par

exemple, accueillir et intégrer les bénévoles est un facteur souvent associé à l'initiation de l'engagement bénévole, mais il est tout aussi crucial par la suite.

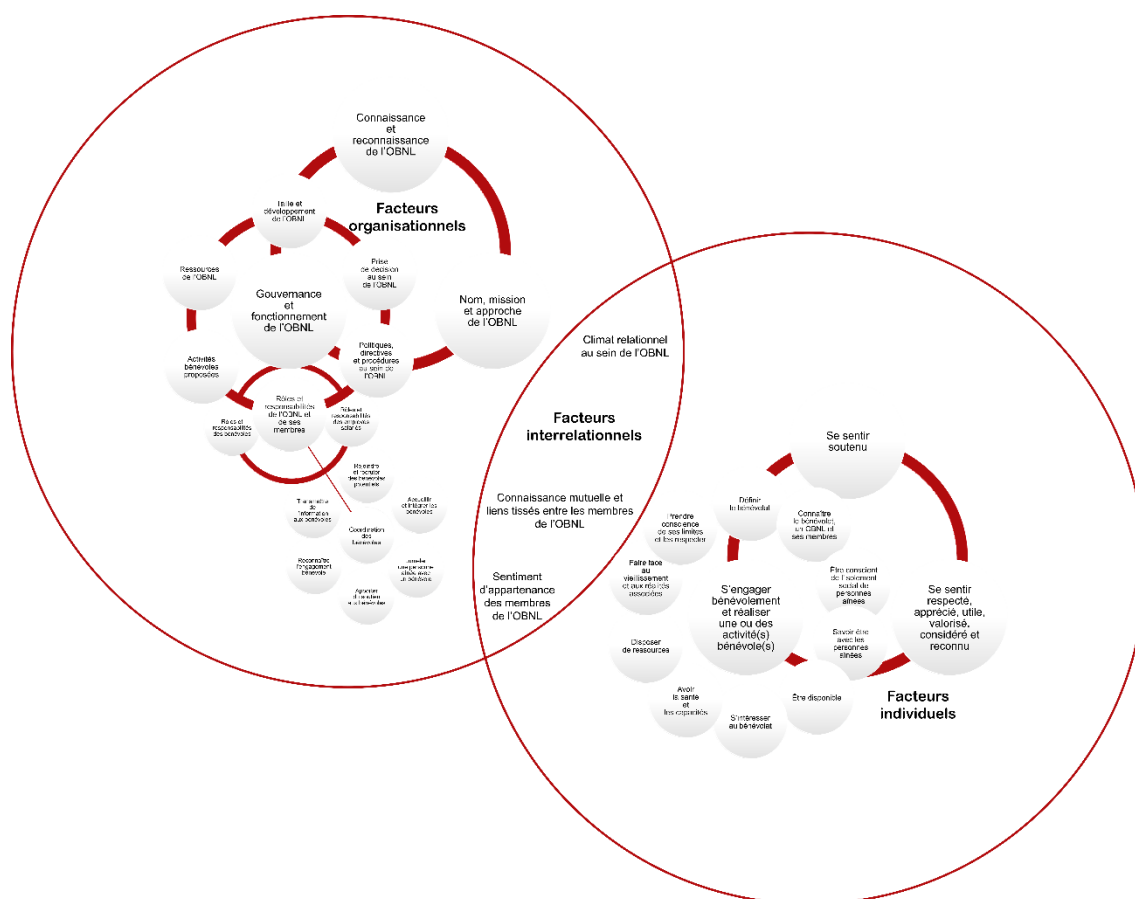
Il reste que ce récit montre qu'aucun facteur n'agit isolément : un facteur (individuel, organisationnel, interrelationnel, social) interagit continuellement avec d'autres facteurs (individuels, organisationnels, interrelationnels, sociaux). Il devient un frein ou un levier à l'engagement bénévole suivant ses interactions avec les autres facteurs et le contexte dans lequel il intervient. La dynamique liant et articulant les différents facteurs entre eux s'avère propre à des individus, à leurs interrelations, à un OBNL et à un contexte donnés.

Malgré la réalité plurielle de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, il demeure un écosystème tributaire des liens sociaux.

## **10.2. Engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : un écosystème tributaire des liens sociaux**

L'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés n'est pas uniquement au service du lien qui se crée entre Soi et l'Autre, comme le soulignent également plusieurs auteurs (Gagnon & Fortin, 2002; Gagnon et al., 2013; Godbout & Caillé, 1995; Lilburn et al., 2018; Sévigny, 2002; Sévigny & Castonguay, 2013). Les résultats de la présente étude montrent que cet écosystème existe, se développe, s'alimente et perdure par et pour les liens sociaux et, surtout, le sens qui leur est attribué. Tel que l'illustre la Figure 14 ci-après, les liens sociaux insufflent la vie à l'écosystème, le teintent et l'influencent.





**Figure 14.** Écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés par et pour les liens sociaux.

Les premiers-nés du bébé-boum initient un engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés pour (re)créer des liens sociaux (cf. [Facteurs à l'origine de l'initiation de l'engagement bénévole](#), p. 177; [Liens entre les bénévoles et les personnes âgées](#), p. 363). Comme madame L., ils veulent contribuer à contrer l'isolement social que vivent des personnes âgées, telles que Madame R., ce qui permettra à certains de briser, du même coup, leur propre isolement. Ils veulent le bien des personnes âgées, les aider. Ils recherchent leur contact et souhaitent re(créer) un lien significatif avec au moins l'une d'elles. Accompagner les personnes âgées jusqu'à la fin de leur vie, voilà ce qui fait sens pour eux, ce qui anime leur engagement bénévole.

Les liens sociaux sont omniprésents dans la réalisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés et d'autant plus dans ce cas-ci où il est question d'un bénévolat d'accompagnement (être avec). Ils sont continuellement en interactions avec les autres (personnes aînées, employés salariés ou autres bénévoles). Ces interactions se produisent en contexte individuel ou de groupe. C'est dans le cadre de ces interactions que les premiers-nés du bébé-boum et les autres membres de l'OBNL vivent de grandes joies, comme de grandes peines, de même qu'ils s'apportent mutuellement du soutien, voire parfois s'entre-déchirent (cf. [Jumeler une personne aînée avec un bénévole](#), p. 302; [Organiser des rencontres pour les bénévoles](#), p. 315; [Organiser un hommage aux personnes aînées décédées](#), p. 318; [Climat relationnel au sein d'un OBNL](#), p. 360). Il n'en demeure pas moins qu'à travers ces interactions ils tissent des liens entre eux, ainsi que développent un sentiment d'appartenance à l'équipe régionale, à l'OBNL, à la communauté et à la société (cf. [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363; [Sentiment d'appartenance des membres de l'OBNL](#), p. 369).

Ces liens tissés avec les autres membres de l'OBNL alimentent l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum et, conséquemment, font en sorte qu'il perdure. Certes, le plaisir d'être ensemble et le maintien des relations significatives établies favorisent la poursuite de leur engagement (cf. [Facteurs favorisant la poursuite de l'engagement bénévole](#), p. 184). Cela dit, plus profondément encore, au cœur des liens sociaux s'opère un processus de co-construction et de partage de sens, d'identité (individuelle, collective), de socialisation, et de reconnaissance mutuelle (cf. [Sentiment d'appartenance des membres de l'OBNL](#), p. 369; [Se sentir reconnu](#), p. 223). Les bénévoles peuvent se dire : Mon engagement et celui des autres, l'OBNL pour lequel nous oeuvrons et la mission que nous incarnons ont un sens et de la valeur, je compte pour quelqu'un, une équipe régionale, un OBNL, une communauté et une société, et ces derniers peuvent compter sur moi, pour reprendre les mots du Conseil économique, social et environnemental (2017). Je suis un bénévole au sein de

*te/* OBNL. Je suis un membre de cette grande famille. Mon engagement bénévole fait partie de mon identité, de ma vie. J'ai pris cet engagement envers un OBNL, ses membres, une communauté et la société. Cet engagement étant d'importance pour moi et pour les autres, j'entends le respecter. Tant et aussi longtemps que je le pourrai, je le poursuivrai.

### **10.3.Écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés : la nécessité d'un équilibre**

Pour exister, se développer et perdurer, tout écosystème requiert le maintien d'un équilibre. L'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés ne fait pas figure d'exception, comme le soutiennent d'autres travaux (Castonguay, 2012; Castonguay et al., 2014; Sévigny, 2002; Sévigny et al., 2016; Sévigny & Castonguay, 2013). Cela dit, les résultats de la présente étude montrent que le maintien d'un équilibre à l'intérieur (ex. : bénévole, OBNL) et entre les systèmes (ex. : interrelations entre le bénévole et les autres membres de l'OBNL, interrelations entre les acteurs du SAD) de l'écosystème de l'engagement bénévole contribue à assurer un équilibre global.

#### **10.3.1. Équilibre chez le bénévole**

Un équilibre est nécessaire chez le bénévole; il doit prendre conscience de ses limites et les respecter sur le plan de son engagement bénévole (ex. : intensité, activités réalisées), de même que sur les plans relationnel et émotionnel (ex. : acceptation du comportement ou de l'attitude des personnes aînées accompagnées, capacité de détachement) (cf. [Prendre conscience de ses limites et les respecter](#), p. 201). L'engagement bénévole fait partie de l'identité du premier-né du bébé-boum, de sa vie, mais ne doit pas nécessairement devenir *toute* sa vie.

Un déséquilibre chez le bénévole – un non-respect de ses limites – peut mener à son épuisement, à une perte de sens de son engagement, à sa diminution ou à

sa cessation temporaire ou définitive, ainsi que freiner un nouvel engagement, comme le soutiennent également bon nombre d'auteurs (Claxton-Oldfield et al., 2011; Lilburn et al., 2018; Martinson & Halpern, 2011; Sévigny et al., 2015; Skinner et al., 2008; Weeks & MacQuarrie, 2011). Le sens accordé au bénévolat ne sera alors définitivement plus le même (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150). La connaissance et la reconnaissance de l'OBNL, et celles de l'engagement bénévole pourront également être affectées (cf. [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239).

Le soutien reçu de la part de l'OBNL et de ses membres (ex. : formation, parrainage, suivi et accompagnement effectués par la coordonnatrice auprès du bénévole, rencontres de partage) peut aider le bénévole à mieux comprendre son rôle et ses responsabilités, à développer une capacité de détachement, ainsi qu'à prendre conscience de ses limites et à les respecter (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). Un équilibre chez le bénévole sera ainsi favorisé.

### **10.3.2. Équilibre chez l'OBNL de SAD des aînés**

Un équilibre est nécessaire chez l'OBNL de SAD des aînés. Le maintien de cet équilibre est influencé en grande partie par les composantes inhérentes à la gouvernance et au fonctionnement de l'OBNL (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249).

La prise de décision au sein de l'OBNL est-elle suffisamment transparente (cf. [Prise de décision au sein de l'OBNL](#), p. 250)? Les bénévoles ont-ils l'opportunité d'y participer et de faire entendre leur voix? S'ils ont la possibilité de prendre part à cette prise de décision, ils auront davantage le sentiment que leur point de vue est considéré et de faire partie de l'OBNL. Comme le soulignent d'autres études (Bénévoles Canada et al., 2010; Thibault et al., 2011), les bénévoles désirent être considérés comme des partenaires et non comme des auxiliaires, de la main-d'œuvre ou « une simple paire de bras » (Bénévoles Canada et al., 2010: 18). Aussi, en participant à la prise de décision, les

bénévoles auront une meilleure connaissance et compréhension des politiques, directives et procédures mises en place (cf. [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254). Une participation des bénévoles à la prise de décision favorise ainsi la poursuite de leur engagement à plusieurs égards.

L'OBNL dispose-t-il de politiques, directives et procédures claires (cf. [Politiques, directives et procédures au sein de l'OBNL](#), p. 254)? Un minimum de politiques, directives et procédures est indispensable afin d'assurer une cohérence au sein de l'OBNL, ainsi qu'entre ses équipes régionales et ses membres. Notamment, elles balisent l'engagement bénévole. Toutefois, sont-elles appliquées mur à mur, sans tenir compte du contexte situationnel, régional ou autre? Des équipes régionales ou des membres de l'OBNL pourraient alors décider de ne pas les appliquer, voire d'y contrevenir. Conséquemment, des malentendus, des mésententes et des conflits pourraient survenir entre les membres de l'OBNL et perturber le climat relationnel au sein de ce dernier (cf. [Climat relationnel au sein d'un OBNL](#), p. 360). Les politiques, directives et procédures sont-elles en surabondance? Dans l'affirmative, elles pourraient contribuer à une professionnalisation de l'engagement bénévole et, comme l'estiment Lilburn et ses collaborateurs (2018), à une artificialisation de la relation entre le bénévole et la personne aînée accompagnée.

La taille et le développement de l'OBNL confèrent-ils suffisamment d'autonomie et de ressources à ce dernier, à ses équipes et à ses membres pour qu'ils puissent accomplir et faire avancer la mission à laquelle ils croient, de même qu'exercer leurs rôles et responsabilités respectifs, en particulier la coordination des bénévoles (cf. [Taille et développement de l'OBNL](#), p. 261; [Ressources de l'OBNL](#), p. 266)? La taille de l'OBNL et de ses équipes peut-elle encore être qualifiée d'humaine : favorise-t-elle une vie associative active et une bonne connaissance du territoire d'action et des besoins de la population? Les premiers-nés du bébé-boum s'attendent à un minimum d'organisation de la part d'un OBNL. Par contre, celui-ci ne doit pas s'engluier dans la bureaucratie, ce qui

complexifierait, allongerait, voire paralyserait le processus décisionnel, ainsi que pourrait occasionner de l'impatience, de la frustration et un sentiment de non-considération chez les bénévoles (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Comme le souligne un des bénévoles rencontrés, « *Small is beautiful* » (B<sub>1</sub>).

Les rôles et les responsabilités des membres de l'OBNL, notamment des employés salariés et des bénévoles, sont-ils bien définis et partagés équitablement (cf. [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270)? Les membres de l'OBNL ont-ils été avisés des rôles et des responsabilités respectifs de chacun? Une connaissance et une compréhension de ses propres rôles et responsabilités, mais aussi de ceux des autres, assurent une cohérence d'ensemble et favorisent les interrelations entre les membres de l'OBNL, en plus de pouvoir prévenir d'éventuels incompréhensions, malentendus et conflits. Le climat au sein de l'OBNL n'en sera que plus harmonieux. Studer et von Schnurbein (2012) et Thierry (2013) sont également d'avis qu'une clarification et une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités des uns et des autres favorisent le vivre ensemble.

Les activités bénévoles proposées sont-elles suffisamment diversifiées et attrayantes pour que toute personne désirant s'impliquer au sein de l'OBNL puisse y trouver sa place (cf. [Activités bénévoles proposées](#), p. 282)? L'OBNL est-il ouvert à des propositions de nouvelles activités venant des bénévoles (potentiels)? Il reste qu'il ne peut consentir à toute proposition, car la coordination des bénévoles et de leurs activités nécessite du temps, de l'énergie et des ressources.

Un déséquilibre organisationnel, causé par des problèmes de gouvernance ou de fonctionnement, a des répercussions sur la coordination des bénévoles (cf. [Gouvernance et fonctionnement de l'OBNL](#), p. 249). Il peut s'ensuivre que ces derniers ne se sentent pas, peu ou prou soutenus, respectés, appréciés, utiles,

valorisés, considérés et reconnus (cf. [Se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu](#), p. 210). Il pourra en découler une perte de sens de leur engagement, un désintéressement par rapport à celui-ci, sa diminution ou sa cessation (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150; [S'intéresser au bénévolat](#), p. 174). La réalisation de la mission de l'OBNL, de même que la connaissance et la reconnaissance de cet OBNL et celles de l'engagement bénévole pourront en être affectées (cf. [Nom, mission et approche de l'OBNL](#), p. 245; [Connaissance et reconnaissance de l'OBNL](#), p. 239). Les composantes de la gouvernance et du fonctionnement d'un OBNL méritent donc une attention particulière.

### **10.3.3. Équilibre entre le bénévole et l'OBNL de SAD des aînés**

Un équilibre est nécessaire entre le bénévole et l'OBNL de SAD des aînés dans lequel il œuvre, entre autres, sur le plan de la flexibilité et de l'encadrement, comme le soulignent d'autres travaux (Castonguay, 2012; Castonguay et al., 2014; Sévigny, 2002; Sévigny et al., 2016; Sévigny & Castonguay, 2013).

D'un côté, le bénévole peut-il s'engager bénévolement et réaliser une ou des activité(s) bénévole(s) dans le respect de son individualité, mais aussi de ses intérêts, disponibilités, connaissances, savoirs, santé, capacités, ressources, préférences et limites (cf. [S'engager bénévolement et réaliser une ou des activité\(s\) bénévole\(s\)](#), p. 150)? Les premiers-nés du bébé-boum apprécient une liberté de choix (c.-à-d. s'engager bénévolement ou non et choisir l'activité ou les activités bénévole(s) qu'ils souhaitent et peuvent réaliser), une flexibilité dans la réalisation de leur engagement, ainsi qu'une considération et un respect de leurs préférences et de leurs limites. En outre, la liberté, si chère aux yeux des premiers-nés du bébé-boum, est une caractéristique fondamentale de l'engagement bénévole (cf. [Définir le bénévolat](#), p. 150).

D'un autre côté, le soutien et l'encadrement qu'apporte l'OBNL aux premiers-nés du bébé-boum sont importants pour eux et facilitent grandement leur engagement bénévole (cf. [Apporter du soutien aux bénévoles](#), p. 306). Ce soutien peut

prendre différentes formes : possibilité de joindre un responsable en tout temps; accompagnement lors de la période d'accueil et d'intégration; formation; soutien lors du décès ou des funérailles de la personne aînée accompagnée; rencontres de partage; parrainage. S'ils accompagnaient un voisin ou une connaissance à titre personnel, ils ne pourraient bénéficier de ce soutien et de cet encadrement, comme le rappellent également Landry (2005) et Lugan (2017).

Il reste qu'en s'engageant bénévolement, les premiers-nés du bébé-boum ne se sont pas enrôlés dans une armée. Le leadership qu'exerce la coordonnatrice des bénévoles ne doit donc être ni trop directif ni de type « laisser-aller » (cf. [Rôles et responsabilités de l'OBNL et de ses membres](#), p. 270; section 8.5, p. 329). Un entre-deux serait à privilégier afin d'assurer le bon fonctionnement de la coordination des bénévoles et, par extension, de l'OBNL.

#### **10.3.4. Équilibre dans les interrelations entre le bénévole et les autres membres de l'OBNL de SAD des aînés**

Un équilibre est nécessaire dans les interrelations entre le bénévole et les autres membres de l'OBNL dans lequel il œuvre. Un minimum de contacts entre eux est requis pour qu'ils puissent apprendre à mieux se connaître, tisser des liens, ainsi que développer un sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL (cf. [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363). Sans une connaissance mutuelle des membres de l'OBNL, le climat relationnel au sein de celui-ci serait plutôt froid; le vivre ensemble, difficilement possible (cf. [Climat relationnel au sein d'un OBNL](#), p. 360), comme l'estiment également Hidalgo et Moreno (2009).

Pour les premiers-nés du bébé-boum, les interrelations avec les personnes aînées revêtent une importance particulière, car l'engagement bénévole est mu au départ par un désir de (re)créer un lien significatif avec elles ([Liens entre les bénévoles et les personnes aînées](#), p. 363). De surcroît, la création d'un lien entre un bénévole et la personne aînée qu'il accompagne est essentielle à la viabilité



de leur jumelage. Lorsque l'accompagnement perdure dans le temps, le lien créé entre eux est susceptible de se resserrer. La personne aînée peut alors devenir, pour le bénévole, comme un membre de sa famille (ex. : mère, père, tante, oncle) ou une amie.

Les interrelations avec les autres membres de l'OBNL (coordonnatrice des bénévoles, employés salariés, autres bénévoles) ne sont pas pour autant négligeables, car c'est à travers elles que les premiers-nés du bébé-boum pourront recevoir du soutien dans la réalisation de leur engagement bénévole (cf. [Se sentir soutenu](#), p. 206; [Liens entre les bénévoles](#), p. 368). Pour faire part ouvertement de ses joies, de ses peines et de ses difficultés, le bénévole doit se sentir suffisamment en confiance avec les autres membres de l'OBNL, ce qui suppose un minimum de connaissance mutuelle (cf. [Connaissance mutuelle et liens tissés entre les membres d'un OBNL](#), p. 363).

Cela dit, un équilibre entre proximité et distance entre le bénévole et les autres membres de l'OBNL doit être maintenu. Un premier exemple a trait à la relation entre le bénévole et la personne aînée qu'il accompagne (cf. [Liens entre les bénévoles et les personnes aînées](#), p. 363). D'un côté, le bénévole recherche une proximité avec la personne aînée et la considère parfois *comme* un membre de sa famille ou une amie. D'un autre côté, une certaine distance – une capacité de détachement – est nécessaire à la réalisation et à la poursuite de son engagement. Plusieurs auteurs traitent des liens de proximité et de la relation de confiance qui peuvent se développer entre les bénévoles et la personne qu'ils accompagnent (Gagnon et al., 2013; Lilburn et al., 2018; Pennington & Knight, 2008; Sévigny, 2002; Sévigny et al., 2016; Sévigny & Castonguay, 2013; Sévigny & Vézina, 2007). Ils abondent dans le même sens que les résultats de cette étude, à savoir que le maintien d'un équilibre entre proximité et distance est nécessaire à la relation d'accompagnement.

Un deuxième exemple touche les relations entre les bénévoles, ainsi que leur sentiment d'appartenance à l'équipe régionale et à l'OBNL (cf. [Liens entre les bénévoles](#), p. 368; [Sentiment d'appartenance des membres de l'OBNL](#), p. 369). Bien qu'un bénévole puisse avoir établi des liens précieux et durables avec d'autres bénévoles et avoir le sentiment de faire partie d'une famille, il peut ne pas tant les connaître, ne pas toujours les considérer à proprement parler comme de « vrais » amis, voire peu les fréquenter.

Une proximité et une distance entre le bénévole et la personne aînée accompagnée, mais aussi entre le bénévole et les autres membres de l'OBNL (coordonnatrice des bénévoles, employés salariés, autres bénévoles) se doivent donc de coexister, sans quoi l'initiation et le maintien de l'engagement bénévole pourraient être compromis, même si cela peut paraître paradoxal.

#### **10.3.5. Équilibre entre les acteurs du SAD des aînés**

Un équilibre est nécessaire entre les acteurs du SAD des aînés (cf. [section 4.2](#), p. 57). Comme le soulignent le MFA et le MSSS, que l'ensemble des acteurs du SAD travaillent ensemble dans un esprit partenarial constitue « un facteur de réussite essentiel afin de garantir la cohérence et la complémentarité des interventions ayant pour objectif commun le mieux-être des personnes aînées » (2012: 68).

D'une part, les acteurs-individus (personnes aînées, proches lorsque présents, voisins, bénévoles, professionnels de la santé et des services sociaux, citoyens) doivent travailler en collaboration et en complémentarité pour assurer le SAD des aînés et lutter efficacement contre l'isolement social que certains d'entre eux vivent. Chacun de ces acteurs doit apprendre à mieux se connaître (ex. : rôles et responsabilités de chacun, forces et limites des uns et des autres), à dialoguer et à se faire confiance pour être véritablement en mesure d'œuvrer en collaboration et en complémentarité. En mutualisant leurs ressources, en partageant leurs bonnes pratiques et en faisant converger leurs actions, ils pourront faire front

commun et relever ces défis sociétaux de taille. Plusieurs auteurs partagent cet avis, à savoir que, pour assurer le SAD des aînés et contrer leur isolement, il importe que les acteurs-individus travaillent en collaboration et en complémentarité (Conseil économique, social et environnemental, 2017; Mobilisation nationale contre l'isolement des âgés [Monalisa], 2018b; Serres, 2012; Serres, Ministère des Affaires sociales et de la Santé de France & Ministère des Personnes âgées et de l'Autonomie de France, 2013; Sévigny et al., 2016; Sévigny & Castonguay, 2013).

D'autre part, les acteurs-organisations (État, organisations du réseau de la santé et des services sociaux, organisations des secteurs communautaire ou associatif et entreprises privées) doivent eux aussi travailler en collaboration et en complémentarité, comme le soulignent également des auteurs (Castonguay et al., 2015; Gagnon et al., 2013; Jopling, 2015; Lavoie et al., 2014; Sévigny et al., 2016). Toutefois, les OBNL de SAD des aînés doivent être considérés comme des partenaires à part entière et non comme des sous-traitants. Il convient de réitérer la crainte de premiers-nés du bébé-boum qu'un fort engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés cautionne un désengagement des structures officielles, notamment de l'État et du système de santé et de services sociaux (cf. [Facteurs à l'origine de la non-initiation de l'engagement bénévole](#), p. 182). Les services et soutiens essentiels au bien-être des membres de la société ne devraient pas reposer sur les OBNL de SAD des aînés, ainsi que les employés salariés et les bénévoles qui y oeuvrent. Ils ne peuvent à eux seuls assurer ni un accès universel aux services et soutiens essentiels ni leur continuité dans le temps, comme le rappellent d'autres travaux (Castonguay et al., 2018; Sévigny & Castonguay, 2013). D'ailleurs, pour Lamoureux, « le bénévolat ne doit pas être escompté comme valeur sûre à la banque des ressources disponible [sic] pour la satisfaction des besoins sociaux » (2010: 57).

Le rôle des OBNL de SAD des aînés et des bénévoles n'est pas de pallier les insuffisances de l'État et du système de santé et de services sociaux, comme

c'est le cas actuellement dans des régions rurales canadiennes. En raison d'un manque de services, de ressources et d'infrastructures, le SAD des aînés dans les communautés rurales canadiennes serait sévèrement compromis en l'absence de bénévoles, comme le montrent d'autres travaux (Keating, 2008; Skinner, 2008, 2014; Skinner & Hanlon, 2015; Skinner et al., 2008). Les services et soutiens offerts par les OBNL de SAD des aînés seraient difficilement apportés autrement. Qui d'autre que les bénévoles assurerait le transport-accompagnement des personnes aînées pour qu'elles puissent se rendre à un rendez-vous médical, faire leurs courses, participer socialement ou simplement se divertir? Qui d'autre que les bénévoles leur livrerait des repas à domicile pour qu'elles mangent un repas complet et équilibré au moins une fois par jour? Qui d'autre que les bénévoles leur rendrait visite à domicile? Les proches, ces aidants surnaturels pour reprendre les mots de Paquet (2008), seraient sans doute encore davantage sursollicités.

Dans un contexte de vieillissement démographique, d'austérité et de reconfiguration de l'État, l'appel à ces OBNL et aux bénévoles se fait encore plus pressant (Banting & Myles, 2013; Lavoie et al., 2014; Martin-Matthews et al., 2012/2013; Melançon, 2015; Phillipson, 2015; Skinner & Hanlon, 2015). Cette situation est critique, il faut le rappeler, car en plus de devoir composer avec le vieillissement des bénévoles actuels, ces OBNL sont aux prises avec un problème de recrutement et de fidélisation des bénévoles (Fradet et al., 2014; MTESS, 2016; Skinner, 2014; Thibault et al., 2011; Warburton et al., 2017; Winterton et al., 2013). La pérennité de l'action bénévole dans le domaine du SAD des aînés, notamment dans les communautés rurales, fait ainsi l'objet d'une inquiétude croissante.

Peut-être alors est-il grand temps d'établir un nouveau contrat social en faveur des personnes aînées, comme le proposent notamment le Réseau FADOQ (Réseau FADOQ, 2013) et le projet Monalisa (Conseil économique, social et environnemental, 2017; Monalisa, 2018a, 2018b; Serres et al., 2013)?

En somme, les résultats de cette étude montrent que le maintien d'un équilibre à l'intérieur et entre les systèmes de l'écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés contribue à son équilibre global. Le maintien d'un équilibre à ces différents niveaux (individuel, organisationnel, interrelationnel et sociétal) assure que cet engagement bénévole puisse demeurer un don, libre et gratuit : ce qui fait sa force et sa spécificité et, sans quoi, il ne pourrait exister, se développer et perdurer.



## **11. Conclusion**

Pour conclure cette thèse, en premier lieu, il convient de revenir sur le raisonnement ayant mené à sa réalisation et sur ses principaux éléments. En deuxième lieu, ses apports sur les plans scientifique, pratique et social, de même que ses limites seront précisés. En troisième lieu, des questions et des réflexions qu'elle soulève seront partagées. Enfin, le lecteur sera invité à demeurer critique par rapport à la promotion de l'engagement bénévole.

### **11.1. Retour sur le raisonnement ayant mené à la réalisation de cette thèse et sur ses grandes lignes**

Dans un contexte de vieillissement démographique, d'austérité et de reconfiguration de l'État, l'appel aux OBNL de SAD des aînés se fait encore plus pressant, et ce, que l'on juge cette situation acceptable socialement ou non (Banting & Myles, 2013; Lavoie et al., 2014; Martin-Matthews et al., 2012/2013; Melançon, 2015; Phillipson, 2015; Skinner & Hanlon, 2015). Or, ces OBNL sont aux prises avec un problème de recrutement et de fidélisation des bénévoles en plus de devoir composer avec le vieillissement des bénévoles actuels (Fradet et al., 2014; MTESS, 2016; Skinner, 2014; Thibault et al., 2011; Warburton et al., 2017; Winterton et al., 2013).

Attendu que pour assurer une relève bénévole, les dispositifs relatifs au recrutement, à l'accueil et à la fidélisation des bénévoles doivent être adaptés à leur réalité plurielle (Bénévoles Canada et al., 2010; Stephens et al., 2015);

Attendu que les enfants du bébé-boum représentent un bassin considérable de candidats potentiels pour le secteur bénévole (Bénévoles Canada et al., 2010; Fleury, 2012);

Attendu que retraite, temps libre et engagement bénévole ne sont pas synonymes (Castonguay et al., 2018; France Bénévolat, 2007);

Attendu que ce sont les premiers-nés du bébé-boum qui représentent le groupe d'âge le plus important (environ 850 000 personnes, soit 11% de la population

totale québécoise) et qu'ils se distingueraient nettement des générations précédentes et des autres générations d'enfants du bébé-boum (Bonvalet et al., 2011; Bonvalet et al., 2015; Olazabal, 2009; Owram, 1996; Ricard, 1992), Cette étude s'est penchée sur la question « quels sont les freins et les leviers à leur engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés? » et a poursuivi trois objectifs :

1. Identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés;
2. Mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs;
3. Proposer une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum à partir de ces différents facteurs.

L'étude menée, à la fois descriptive et compréhensive, est inspirée d'une approche straussienne de la MTA, dans sa forme contemporaine (Corbin, 2009; Corbin & Strauss, 2008, 2014, 2015), et s'est appuyée sur des méthodes qualitatives. L'échantillon est composé de 34 participants : 17 bénévoles, 9 non-bénévoles et 8 coordonnatrices. Des entrevues de recherche qualitative semi-dirigées ont été complétées par une collecte documentaire. Ces données ont été analysées suivant une analyse par théorisation ancrée.

Que retenir de cette étude et de cette thèse? L'engagement bénévole est un processus complexe et multidimensionnel. L'écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés est constitué d'un ensemble de six systèmes qui sont emboîtés les uns dans les autres et qui s'interinfluencent : par ordre croissant, l'ontosystème (bénévole [potentiel]), le microsystème (OBNL et ses membres), le mésosystème (interrelations entre la personne aînée accompagnée par le bénévole et l'OBNL dans lequel il oeuvre), l'exosystème (interrelations entre l'OBNL et ses partenaires), le macrosystème (société) et le chronosystème (temporalité de l'engagement bénévole) (Bronfenbrenner, 1977, 1979, 1986). Pour chacun de ces systèmes, des facteurs ayant trait aux individus (bénévole [potentiel],



personne aînée, coordonnatrice des bénévoles, employé salarié, autre bénévole), à leurs interrelations, à l'OBNL et à la société peuvent agir, directement ou indirectement, comme freins ou leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum.

En cohérence avec les objectifs de l'étude et avec ce qui a émergé de l'analyse des données, le processus d'engagement bénévole a été appréhendé suivant des dimensions individuelles, organisationnelles et interrelationnelles (onto et microsystèmes) (Bronfenbrenner, 1977, 1979, 1986; Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008). Les facteurs individuels identifiés ont trait au fait de s'engager bénévolement et de réaliser une ou des activité(s) bénévole(s), de se sentir soutenu, et de se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu; les facteurs organisationnels, à la connaissance et à la reconnaissance de l'OBNL, à son nom, à sa mission et à son approche, ainsi qu'à sa gouvernance et à son fonctionnement (incluant la coordination des bénévoles); les facteurs interrelationnels, au climat relationnel au sein de l'OBNL, à la connaissance mutuelle et aux liens tissés entre ses membres, et à leur sentiment d'appartenance à l'équipe régionale ou à l'OBNL.

Ces facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels sont transversaux au processus d'engagement bénévole, même s'il arrive qu'ils soient davantage manifestes lors d'une de ses phases (initiation, réalisation, poursuite et retombées de l'engagement bénévole). De plus, ils interagissent et s'influencent constamment. Un facteur (individuel, organisationnel, interrelationnel, social) interagit continuellement avec d'autres facteurs (individuels, organisationnels, interrelationnels, sociaux). Il devient un frein ou un levier à l'engagement bénévole suivant ses interactions avec les autres facteurs et le contexte dans lequel il intervient. La dynamique liant les différents facteurs et suivant laquelle ils s'articulent entre eux s'avère propre à des individus, à leurs interrelations, à un OBNL et à un contexte donnés.

Malgré la réalité plurielle de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, il demeure un écosystème tributaire des liens sociaux : cet écosystème existe, se développe, s'alimente et perdure par et pour les liens sociaux et, surtout, le sens (individuel et collectif) qui leur est attribué. Les liens sociaux insufflent la vie de l'écosystème, de même que le teintent et l'influencent.

Le maintien d'un équilibre à l'intérieur (ex. : bénévole, OBNL) et entre les systèmes (ex. : interrelations entre le bénévole et les autres membres de l'OBNL, interrelations entre les acteurs du SAD) de l'écosystème contribue à son équilibre global. Le maintien d'un équilibre à ces différents niveaux (individuel, organisationnel, interrelationnel et sociétal) assure que l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD puisse demeurer un don, libre et gratuit : ce qui fait sa force et sa spécificité et, sans quoi, il ne pourrait exister, se développer et perdurer.

### **11.2. Apports et limites de la thèse**

Cette thèse contribue au développement des connaissances sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. D'abord, elle propose une intégration de l'approche écosystémique de Bronfenbrenner (1977, 1979, 1986) et du VPM (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008), appliquée au contexte de l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés. Cette intégration a *guidé* la réalisation de cette thèse. Elle a été une source d'inspiration et a favorisé une plus grande acuité pour reconnaître ce qui émergeait des données; en aucun cas, elle ne s'y est imposée. Considérant qu'il n'existe jusqu'à présent aucune théorie intégrative de l'engagement bénévole (Hustinx et al., 2010), cette intégration est un premier pas en ce sens.

Cette thèse a également permis une identification et une meilleure compréhension des facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels

ayant une influence sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés (objectif 1 de l'étude), de même que de la dynamique qui les lie et suivant laquelle ils s'articulent entre eux (objectif 2 de l'étude). La modélisation, découlant de cette thèse, aide à mieux visualiser ces facteurs et leur dynamique (objectif 3 de l'étude). Il est à rappeler que peu d'écrits – et encore moins d'études qualitatives – portent spécifiquement sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, que peu d'entre eux considèrent l'engagement bénévole comme un processus, et qu'ils mettent l'accent sur des facteurs individuels – tandis que d'autres types de facteurs (organisationnels, interpersonnels, sociaux) et la dynamique qui les lie entre eux sont tout aussi importants (Castonguay et al., 2016). Certes, les résultats de cette thèse viennent fréquemment appuyer ceux d'autres études, et vice versa. Cela dit, l'un des principaux apports de cette thèse réside dans une meilleure compréhension et une modélisation de la complexité de la dynamique entre les différents types de facteurs.

Cette thèse a aussi le mérite d'avoir étudié l'ensemble du processus d'engagement bénévole et non uniquement ce qui amène des personnes à initier ce dernier et à le poursuivre, comme c'est souvent le cas, selon Stukas et ses collaborateurs (2015). Il a alors été possible de constater que les facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels qui ont été identifiés sont transversaux au processus d'engagement bénévole – même s'il arrive qu'ils soient davantage manifestes lors d'une de ses phases (initiation, réalisation, poursuite et retombées de l'engagement bénévole) – et qu'ils interagissent et s'influencent constamment.

De plus, cette thèse conclut que l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés est un écosystème tributaire des liens sociaux pouvant exister, se développer et perdurer grâce au maintien d'un équilibre à l'intérieur et entre les systèmes, et d'un équilibre global (assuré par l'équilibre à l'intérieur et entre les systèmes). Cette notion d'équilibre, déjà

avancée dans d'autres travaux (Castonguay, 2012; Castonguay et al., 2014; Sévigny, 2002; Sévigny et al., 2016; Sévigny & Castonguay, 2013), a été détaillée davantage. Ces autres travaux traitent de façon globale de la nécessité d'un équilibre entre la proximité et la distance entre le bénévole, la personne accompagnée et ses proches, de même qu'entre la flexibilité de l'action bénévole et le besoin d'un encadrement. Cette thèse ajoute que, pour que l'équilibre global de l'écosystème soit maintenu, un équilibre est aussi essentiel chez le bénévole, chez l'OBNL de SAD des aînés, dans les interrelations entre le bénévole et les autres membres de l'OBNL de SAD des aînés (coordonnatrice des bénévoles, employés salariés, autres bénévoles), et entre les acteurs du SAD des aînés.

Les connaissances produites concourent à l'amélioration des pratiques de coordination des bénévoles dans les OBNL de SAD des aînés. Par exemple, elles peuvent aider à bonifier l'outil d'autodiagnostic que leur propose le Parcours FAR<sup>1</sup> pour évaluer la qualité de la coordination des bénévoles au sein de leur organisation (Parcours FAR, 2018b). En identifiant les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum propres à leur contexte (ex. : organisationnel, régional), ils pourront mettre en œuvre des actions pour le favoriser. Les OBNL pourraient aussi évaluer la qualité de la coordination des bénévoles au sein de leur organisation à partir des résultats de cette thèse. S'il faut le rappeler, le fonctionnement de ces OBNL repose essentiellement sur l'action bénévole (Carr, Fried, et al., 2015; Fradet et al., 2014; Imagine Canada, 2018; MTESS, 2016; O'Dwyer & Timonen, 2009; Vézina & Crompton, 2012; Warburton et al., 2017; Winterton et al., 2013).

En participant à l'amélioration des pratiques de coordination des bénévoles, cette thèse contribue à favoriser l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. *Ipsa facto*, d'autres retombées peuvent

---

<sup>1</sup> « Parcours FAR vise à soutenir et à outiller les [OBNL] en général – particulièrement ceux œuvrant dans le domaine du [SAD] – dans la coordination des bénévoles. Trois volets distincts, mais inséparables, sont concernés : la Fidélisation, l'Accueil et le Recrutement (FAR) » (Parcours FAR, 2018a).

en découler pour les individus (bénévoles, personnes âgées accompagnées) et leur communauté. Pour les personnes âgées, l'engagement bénévole de premiers-nés du bébé-boum concourt à la diminution de leur isolement social, à l'amélioration de leur bien-être et de leur qualité de vie, et à ce qu'elles puissent demeurer à domicile le plus longtemps possibles, tel que bon nombre d'entre elles le souhaitent (Cheung & Ngan, 2000; Conseil national des aînés, 2014, 2017; Gagnon & Savoie, 2008; Galdemar et al., 2013; Jopling, 2015; Nazroo & Matthews, 2012; Sévigny, 2002). Surtout, l'engagement bénévole empêche que ces personnes, leur parcours et leurs expériences sombrent dans l'oubli.

Des bénéfices significatifs sur les plans psychosocial, physique, cognitif et fonctionnel sont associés à l'engagement bénévole chez les personnes âgées (ex. : réduction des symptômes de dépression, meilleure santé autodéclarée, moins de limitations fonctionnelles et mortalité plus faible) (Anderson et al., 2014). Cela dit, pour les premiers-nés du bébé-boum, les retombées associées à leur engagement bénévole sont avant tout humaines, notamment : vivre du bonheur et des expériences hors pair et enrichissantes; acquérir ou développer des savoirs (savoirs, savoir-être, savoir-faire), incluant le fait de mieux comprendre certaines réalités; grandir, s'ouvrir à l'Autre (sortir de soi-même), se réaliser et s'épanouir; se sentir respecté, apprécié, utile, valorisé, considéré et reconnu. Des auteurs relèvent des retombées similaires (Bénévoles Canada et al., 2010; Dixon & Hientz, 2013; Fitzpatrick et al., 2013; Gagnon et al., 2013; Godbout & Caillé, 1995; Sévigny, 2002; Sévigny & Castonguay, 2013; Sinha, 2015).

L'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum participe à la (re)création de liens sociaux et au maillage du tissu social au sein d'une communauté, à réinscrire les personnes âgées isolées dans ce tissu social qui les soutienne et, par le fait même, à rendre la société plus humaine et inclusive : une société dans laquelle on reconnaît et prend soin des personnes âgées (Conseil économique, social et environnemental, 2017; Gagnon et al., 2013;

Galdemar et al., 2013; Hodgkin, 2012; IVPSA, 2018b; Jopling, 2015; Monalisa, 2018a; Serres, 2012; Sévigny & Castonguay, 2013).

Par ailleurs, cette thèse comporte aussi des limites qu'il convient de mentionner. Une première limite a trait à la crédibilité des résultats de l'étude. Différents moyens ont été mis en œuvre pour assurer cette crédibilité (cf. [section 6.8.1](#), p. 138), dont la triangulation des sources de données et la triangulation spatiale. Pour reconstituer un portrait le plus complet possible de la réalité plurielle de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, cette dernière a été observée sous l'angle de trois catégories d'acteurs (des bénévoles, des non-bénévoles et des coordonnatrices de bénévoles), provenant de cinq équipes régionales différentes (trois équipes au Québec et deux en France). Toutefois, un bémol doit être apporté par rapport aux non-bénévoles et à leur provenance : l'opportunité de rencontrer d'anciens bénévoles des OBNL et des non-bénévoles de la région de l'OBNL QC<sub>2</sub> ne s'est pas présentée. Cela aurait pu aider à mieux comprendre les facteurs menant à la cessation de l'engagement bénévole et ceux associés au non-engagement bénévole dans cette région.

Néanmoins, les bénévoles et les non-bénévoles ayant participé à l'étude présentent des caractéristiques sociodémographiques, des expériences (personnelles, professionnelles ou bénévoles), des parcours de vie et des perspectives variés, ce qui a permis d'enrichir et d'éprouver la théorisation mise de l'avant. En outre, au moment des entrevues, des bénévoles avaient diminué leur engagement ou étaient en réflexion quant à sa poursuite. Cette diversité permettait de s'assurer d'un large éventail de points de vue, afin de mieux étayer la théorisation émergente; elle ne visait pas une analyse comparative basée sur ces données. D'ailleurs, il est possible d'affirmer qu'une saturation théorique a été atteinte aux fins de l'étude, justifiant la décision de mettre fin au recrutement des participants et à la collecte de données (Birks & Mills, 2011, 2015; Corbin & Strauss, 2008, 2015; Stern, 2010).

Une seconde limite concerne la transférabilité des résultats de l'étude. D'une part, la sélection d'OBNL faisant partie d'un même regroupement peut être critiquée. Il reste que ce choix méthodologique a permis de mettre en exergue un plus grand éventail de facteurs organisationnels qui agissent comme freins ou leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés, et de mieux comprendre leurs interactions avec d'autres types de facteurs (individuels, interrelationnels); une contribution notable de cette étude. D'autre part, il peut être reproché à cette thèse de s'être intéressée uniquement aux personnes nées entre 1943 et 1951. Les tenants de cette critique pourraient poser la question : « Oui, mais les freins et les leviers identifiés, ainsi que la modélisation peuvent-ils s'appliquer à d'autres populations ou contextes? » D'abord, il faut rappeler que les premiers-nés du bébé-boum représentent environ 11% de la population totale québécoise (850 000 personnes) (Olazabal, 2009), donc passablement de personnes. Ensuite, les commentaires des personnes rencontrées lors d'activités de transfert et de mobilisation des connaissances, ainsi que les écrits scientifiques et la littérature grise recensés laissent croire qu'une transférabilité des résultats de l'étude est possible à d'autres populations (ex. : personnes d'autres groupes d'âge) ou à d'autres OBNL oeuvrant auprès des aînés, particulièrement dans le domaine du SAD (cf. [section 6.8.1](#), p. 138).

### **11.3. Questions et réflexions que soulève la thèse**

La réalisation de cette thèse et la rédaction de publications apparentées (Castonguay et al., 2015, 2016; Castonguay, Beaulieu & Sévigny, soumis; Castonguay et al., 2018) ont fait émerger des questions qui demeurent en suspens et auxquelles les écrits scientifiques n'apportent pas de réponse satisfaisante :

- Les freins et leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés sont-ils réellement similaires à ceux d'autres populations (ex. : autres boumeurs ou adultes, jeunes), alors que leurs particularités (ex. : destin de génération favorable sans précédent et constituants identitaires) les distingueraient de façon

marquée des générations précédentes et suivantes (Bonvalet et al., 2011; Bonvalet et al., 2015; Olazabal, 2009; Owram, 1996; Ricard, 1992)?

- Les origines géographiques des personnes (natifs d'une communauté versus migrants) influencent-elles les freins et leviers de leur engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés et leur dynamique (Skinner, Joseph, Hanlon, Halseth & Ryser, 2015; Winterton & Warburton, 2015; Yamashita et al., 2017)?
- Considérant que les données de la thèse ont été collectées en régions urbaines, les freins et les leviers identifiés seraient-ils similaires ou différents en milieu rural?
- Les freins et leviers des boumeurs québécois sont-ils les mêmes que ceux des boumeurs vivant dans les autres provinces canadiennes, où le taux de bénévolat est historiquement plus élevé (Gaudet & Turcotte, 2013; Hall et al., 2009; Hall et al., 2006; Hall et al., 2001; Statistique Canada, 2012; Turcotte, 2015)?
- Les freins et leviers à l'engagement bénévole identifiés sont-ils finalement propres aux OBNL de SAD des aînés ou sont-ils similaires dans d'autres contextes (ex. : autres OBNL oeuvrant auprès des aînés, OBNL oeuvrant dans d'autres secteurs de bénévolat, tels que la culture, les sports et les loisirs, l'éducation, l'environnement, le e-bénévolat, etc.) (RABQ, 2018b; Sinha, 2015; Thibault et al., 2011)?

Ces questions sont autant de pistes de recherche à explorer.

De plus, un constat demeure : les interventions visant à favoriser l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés sont rarement évaluées, peu connues et insuffisamment diffusées (Raymond et al., 2008; Raymond et al., 2015; Raymond et al., 2013). La recherche-action *Passer à l'action* a contribué à combler cette lacune (Fradet et al., 2014; Parcours FAR, 2018c). Elle avait pour objectif général de développer et d'évaluer des stratégies de recrutement, d'accueil et de fidélisation des bénévoles oeuvrant dans des OBNL de SAD des aînés. Cela dit, d'autres travaux (recherches, interventions) devraient être



poursuivis en ce sens, et ce, en collaboration avec des acteurs (personnes, organisations) de divers secteurs (communautaire, associatif, recherche, public, privé) concernés par le SAD des aînés.

#### **11.4. Invitation à demeurer critique par rapport à la promotion de l'engagement bénévole**

À une ère où est promu un vieillissement « actif », « productif » ou « réussi », cette thèse ne pourrait se conclure autrement que par une invitation à demeurer critique face à la promotion de l'engagement bénévole des personnes aînées dans le domaine du SAD et de façon générale. Malgré les nombreuses retombées positives associées au bénévolat pour les individus, les OBNL, la communauté et la société (cf. [Apports et limites de la thèse](#), p. 402), des glissements pernicious sont possibles, notamment : une normalisation de l'engagement bénévole, établissant un standard de la « bonne vieille » ou du « bon vieux », soit celle ou celui qui participent socialement pour le bien-être de la communauté; et une instrumentalisation de celui-ci, où l'on promeut l'engagement bénévole d'un côté et, de l'autre, un désengagement de l'État (Castonguay et al., 2018; Martinson & Halpern, 2011; Martinson & Minkler, 2006; Minkler & Holstein, 2008; Raymond et al., 2018; Stephens et al., 2015). Afin de prévenir de tels glissements, il importe de demeurer alerte et critique – en tant qu'individu, organisation ou société – à l'égard des discours politiques, scientifiques et médiatiques encourageant vivement l'engagement bénévole des boumeurs et des personnes aînées.

Certes, l'engagement bénévole des personnes aînées, qui souhaitent participer socialement et de cette façon, car il en existe bien d'autres, se doit d'être soutenu. Cela dit, l'engagement bénévole doit demeurer une des voies possibles qui s'offrent à elles et non de *la* voie qui leur est dictée et qu'ils sont contraints d'emprunter<sup>2</sup> (Castonguay et al., 2018; Chambré & Netting, 2016). Normalisé ou

---

<sup>2</sup> La participation sociale des aînés est souvent assimilée au bénévolat, bien qu'il en existe d'autres formes : interactions sociales en contexte individuel, interactions en contexte de groupe,

instrumentalisé, l'engagement bénévole ne serait plus un don, libre et gratuit. Il aurait perdu ce qui fait sa force et sa spécificité, son essence. En somme, l'équilibre aurait été rompu.

---

activités portées par une démarche collective, et implication sociopolitique et militante (Raymond et al., 2008; Raymond et al., 2015). Toutes les formes de participation sociale, qu'elles soient plus ou moins visibles, méritent d'être reconnues.

## Références

- Akoun, A. (1999a). Autrui, L'autre. Dans A. Akoun & P. Ansart (Eds.), *Dictionnaire de sociologie* (pp. 47-48). Paris: Seuil, Le Robert.
- Akoun, A. (1999b). Lien social. Dans A. Akoun & P. Ansart (Eds.), *Dictionnaire de sociologie* (pp. 307-308). Paris: Seuil, Le Robert.
- Alliance des patients pour la santé, Association des cadres supérieurs de la santé et des services sociaux, Association médicale du Québec, & Confédération des syndicats nationaux (2018a). *L'organisation des services de première ligne*. En ligne <http://15solutions.org/lorganisation-des-services-de-premiere-ligne/>, consulté le 15 décembre 2018.
- Alliance des patients pour la santé, Association des cadres supérieurs de la santé et des services sociaux, Association médicale du Québec, & Confédération des syndicats nationaux. (2018b). *Patients, médecins, intervenants et gestionnaires unis pour exiger que les partis politiques s'engagent à améliorer le système de santé et des services sociaux*. En ligne <http://15solutions.org/>, consulté le 29 juillet 2018.
- Ammeter, D., Berry, C., Brophy, J., Bowkett, F., Clark, P., Cutler, J., Delisle, N., Desjarlais, S., Feaver, C., Gardner, D., Lapierre, D., MacKenzie, R., Ryu, J.-S., Spadafora, P., Swan, J., & Vautour-MacKay, A. (2009). *Les baby-boomers : vos nouveaux bénévoles. Guide d'introduction : repenser l'approche de votre organisme pour susciter la participation des bénévoles baby-boomers*. Ottawa: Bénévoles Canada.
- Anderson, N. D., Damianakis, T., Kröger, E., Wagner, L. M., Dawson, D. R., Binns, M. A., Bernstein, S., Caspi, E., & Cook, S. L. (2014). The benefits associated with volunteering among seniors: A critical review and recommendations for future research. *Psychological Bulletin*, 140 (6), 1505-1533.
- Annells, M. (1996). Grounded theory method: Philosophical perspectives, paradigm of inquiry, and postmodernism. *Qualitative Health Research*, 6 (3), 379-393.
- Ansart, P. (1999). Interaction et interactionnisme. Dans A. Akoun & P. Ansart (Eds.), *Dictionnaire de sociologie* (pp. 3). Paris: Seuil, Le Robert.
- Arcand, B. (1982). La construction culturelle de la vieillesse. *Anthropologie et Sociétés*, 6 (3), 7-23.
- Archibald, C., & Lambert, M.-E. (2016). *Parti québécois*. En ligne <http://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/parti-quebecois/>, consulté le 4 juillet 2017.
- Assemblée nationale du Québec (2013). *Journal des débats de l'Assemblée nationale*. En ligne <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/40-1/journal-debats/20131206/103213.html>, consulté le 13 décembre 2013.
- Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux. (2005). *Mémoire de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux sur le plan d'action 2005-2010 du MSSS – Les services aux aînés en perte d'autonomie : un défi de solidarité*. Montréal:

- Association des CLSC et des CHSLD du Québec & Association des hôpitaux du Québec.
- Aubin, G., & Dallaire, B. (2018). Les personnes âgées qui vivent avec un problème de santé mentale : « il n'y a plus rien à faire avec elle ». Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 117-124). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Audet, T., Arcand, M., Godbout, C., & Lessard, L. (2007). Conduite automobile. Dans M. Arcand & R. Hébert (Eds.), *Précis pratique de gériatrie* (pp. 1099-1144). Québec: Edisem.
- Aydinli-Karakulak, A., Bender, M., Chong, A. M. L., & Yue, X. (2016). Applying Western models of volunteering in Hong Kong: The role of empathy, prosocial motivation and motive-experience fit for volunteering. *Asian Journal of Social Psychology*, 19 (2), 112-123.
- Babchuk, W. A. (2011). Grounded theory as a "family of methods": A genealogical analysis to guide research. *US-China Education Review A*, 1 (3), 383-388.
- Baek, Y., Martin, P., Siegler, I. C., Davey, A., & Poon, L. W. (2016). Personality traits and successful aging: Findings from the Georgia Centenarian Study. *International Journal of Aging & Human Development*, 83 (3), 207-227.
- Ballard, P. J., Malin, H., Porter, T. J., Colby, A., & Damon, W. (2015). Motivations for civic participation among diverse youth: More similarities than differences. *Research in Human Development*, 12 (1-2), 63-83.
- Bandeira de Mello, R., & Garreau, L. (2011). L'utilisation d'Atlas.ti pour améliorer les recherches dans le cadre de la Méthode de la Théorisation Enracinée (MTE) : panacée ou mirage? *Recherches Qualitatives*, 30 (2), 175-202.
- Banting, K. G., & Myles, J. (2013). *Inequality and the fading of redistributive politics*. Vancouver: UBC Press.
- Bazin, C., & Malet, J. (2016). *La France bénévole en 2016*. Lyon: Recherches & Solidarités.
- Beaudry, M., & Trottier, G. (2001). *Les habiletés d'intervention en service social individuel et familial : développement et évaluation*. Sainte-Foy: Laboratoire de recherche en service social, École de service social, Faculté des sciences sociales, Université Laval.
- Bédard-Lessard, J. (2018). *La professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées*. Mémoire inédit, Université de Sherbrooke, Sherbrooke.
- Bénévoles Canada (2017). *Le code canadien du bénévolat*. Ottawa: Bénévoles Canada.
- Bénévoles Canada (2018a). *Comblent les lacunes : enrichir l'expérience bénévole afin de créer un avenir meilleur pour nos collectivités*. En ligne <http://benevoles.ca/index.php?MenuItemID=362>, consulté le 24 mai 2018.
- Bénévoles Canada (2018b). *Comment reconnaître les bénévoles en 2017?* En ligne <http://benevoles.ca/index.php?MenuItemID=353>, consulté le 12 juillet 2018.

- Bénévoles Canada, Financière Manuvie, Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole de l'Université Carleton, & Harris/Decima (2010). *Comblent les lacunes – Enrichir l'expérience bénévole afin d'offrir un avenir meilleur pour nos collectivités : points saillants d'une étude pancanadienne*. Ottawa: Bénévoles Canada.
- Berthelot, J.-M. (1999). Interaction et interactionnisme. Dans A. Akoun & P. Ansart (Eds.), *Dictionnaire de sociologie* (pp. 290-291). Paris: Seuil, Le Robert.
- Birks, M., Chapman, Y., & Francis, K. (2008). Memoing in qualitative research: Probing data and processes. *Journal of Research in Nursing*, 13 (1), 68-75.
- Birks, M., & Mills, J. (2011). *Grounded theory: A practical guide*. Los Angeles: SAGE.
- Birks, M., & Mills, J. (2015). *Grounded theory: A practical guide* (2nd ed.) [Kindle Edition]. Los Angeles: SAGE. Repéré à Amazon.ca.
- Bonvalet, C., Clément, C., & Ogg, J. (2011). *Réinventer la famille. L'histoire des baby-boomers*. Paris: Presses universitaires de France.
- Bonvalet, C., Olazabal, J. I., & Oris, M. (2015). *Les baby-boomers, une histoire de familles. Une comparaison Québec-France* [Kindle Edition]. Québec: Presses de l'Université du Québec. Repéré à Amazon.ca.
- Bourque, D. (2006). Interfaces entre les organismes communautaires et le réseau public : continuité et rupture *Économie et Solidarités*, 36 (2), 13-29.
- Bourque, D., Lachapelle, R., Maltais, D., Savard, S., & Tremblay, M. (2011). Création des CSSS et impacts sur les rapports avec les organismes communautaires et d'économie sociale dans le programme Perte d'autonomie liée au vieillissement. *Service Social*, 57 (1), 80-98.
- Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32 (7), 513-531.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. *Developmental Psychology*, 22 (6), 723-742.
- Bronstein, L. R., & Mason, S. E. (2013). A serial focus group model for understanding experiences of older adult volunteers and non-profit agency managers. *Groupwork*, 23 (2), 67-87.
- Bryant, A., & Charmaz, K. (2010). *The SAGE handbook of grounded theory*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement : une trousse d'accompagnement*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).
- Butler, S. S. (2006). Evaluating the Senior Companion Program: A mixed-method approach. *Journal of Gerontological Social Work*, 47 (1), 45-70.

- Buys, D. R., Marler, M. L., Robinson, C. O., Hamlin, C. M., & Locher, J. L. (2011). Recruitment of volunteers for a home-delivered meals programme serving homebound older adults: A theoretically derived programme among faith communities. *Public Health Nutrition*, 14 (8), 1473-1478.
- Cailler, F., Delaloye, S., Margot, M., & Nielsen, I. (2013). Professionnalisation du bénévolat d'accompagnement : questions et enjeux dans la formation. Dans A. Sévigny, M. Guirguis-Younger & M. Champagne (Eds.), *Le bénévolat en soins palliatifs ou l'art d'accompagner* (pp. 219-237). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Callow, M. (2004). Identifying promotional appeals for targeting potential volunteers: An exploratory study on volunteering motives among retirees. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 9 (3), 261-274.
- Cantor, M. H. (1991). Family and community: Changing roles in an aging society. *Gerontologist*, 31 (3), 337-346.
- Cantor, M. H., & Little, V. (1985). Aging and social care. Dans R. H. Binstock & E. Shanas (Eds.), *Handbook of aging and the social sciences*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Caradec, V. (2003). Être vieux ou ne pas l'être. [To Be Old or Not to Be]. *L'Homme & la société*, 147 (1), 151-167.
- Caradec, V. (2008). Les mécanismes de la transition identitaire au moment de la retraite. *SPIRALE - Revue de Recherches en Éducation* (41), 161-176.
- Carbonneau, H., Fortier, J., & Audet, M.-L. (2014). *Rapport d'évaluation du programme « Trouver sa voie à la retraite »*. Trois-Rivières: Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières.
- Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Lépine, G., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées en milieux rural et urbain – Rapport synthèse d'une recherche-action*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).
- Cardinal, L., Langlois, M.-C., Gagné, D., & Tourigny, A. (2008). *Perspectives pour un vieillissement en santé : proposition d'un modèle conceptuel*. Québec: Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale & Institut national de santé publique du Québec.
- Caro, F. G., Caspi, E., Burr, J. A., & Mutchler, J. E. (2009). Global activity motivation and activities of older people. *Activities, Adaptation & Aging*, 33 (3), 191-208.
- Carr, D. C., Fried, L. P., & Rowe, J. W. (2015). Productivity & engagement in an aging America: The role of volunteerism. *Daedalus*, 144 (2), 55-67.
- Carr, D. C., King, K., & Matz-Costa, C. (2015). Parent-teacher association, soup kitchen, church, or the local civic club? Life stage indicators of volunteer domain. *Int J Aging Hum Dev*, 80 (4), 293-315.
- Castonguay, J. (2012). *L'engagement bénévole dans les organismes communautaires en soutien à domicile aux aînés : les facteurs favorisants et contraignants*. Mémoire inédit, Université Laval, Québec.

- Castonguay, J., Beaulieu, M., & Sévigny, A. (2015). Implantation des politiques sociales québécoises de soutien à domicile des aînés : une analyse critique pour mieux comprendre les enjeux liés au bénévolat. *Revue canadienne de politique sociale*, 72/73, 169-191.
- Castonguay, J., Beaulieu, M., & Sévigny, A. (2016). Bébé-boumeurs bénévoles? Les freins et les leviers de leur engagement. *Retraite et Société* (71), 127-146.
- Castonguay, J., Beaulieu, M., & Sévigny, A. (soumis). Coordination of the volunteers: A facilitator or a barrier of their engagement? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33 p.
- Castonguay, J., Fortier, J., Sévigny, A., Carbonneau, H., & Beaulieu, M. (2018). À la retraite, hors du bénévolat point de salut! Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 195-202). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Castonguay, J., & Sévigny, A. (2013). *Consultation régionale sur le bénévolat en soutien à domicile auprès des personnes âgées de la Chaudière-Appalaches*. Québec: Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval (IVPSA).
- Castonguay, J., Vézina, A., & Sévigny, A. (2014). Les facteurs favorisant ou contraignant l'engagement bénévole dans les organismes communautaires en soutien à domicile auprès des aînés. *Canadian Journal on Aging*, 33 (1), 15-25.
- Chambré, S. M., & Netting, F. E. (2016). Baby Boomers and the Long-Term Transformation of Retirement and Volunteering. *Journal Of Applied Gerontology: The Official Journal Of The Southern Gerontological Society*.
- Charmaz, K. (1995). Grounded theory. Dans J. A. Smith, R. Harre & L. Van Langenhove (Eds.), *Rethinking methods in psychology* (pp. 27-65). London: SAGE Publications.
- Charmaz, K. (2003). Grounded theory: Objectivist and constructivist methods. Dans N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The handbook of qualitative research* (pp. 249-291). Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. London: SAGE Publications.
- Charmaz, K. (2009). Shifting the grounds: Constructivist grounded theory methods. Dans J. M. Morse, P. N. Stern, J. Corbin, B. Bowers, K. Charmaz & A. E. Clarke (Eds.), *Developing grounded theory: The second generation* (pp. 127-154). Walnut Creek, Calif.: Left Coast Press.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory* (2nd ed.). London: SAGE Publications.
- Charpentier, M., Guberman, N., Billette, V., Lavoie, J.-P., Grenier, A., & Olazabal, I. (2010). *Vieillir au pluriel : perspectives sociales*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Chatel, T. (2015). Les enjeux du bénévolat dans les associations d'accompagnement. *Jusqu'à la mort accompagner la vie*, 3 (122), 17-28.

- Cheung, C.-k., & Ngan, M.-h. (2000). Contributions of volunteer networking to isolated seniors in Hong Kong. *Journal of Gerontological Social Work*, 33 (2), 79-100.
- Choi, N. G., Burr, J. A., Mutchler, J. E., & Caro, F. G. (2007). Formal and informal volunteer activity and spousal caregiving among older adults. *Research on Aging*, 29 (2), 99-124.
- Choi, N. G., & Chou, R. J.-A. (2010). Time and money volunteering among older adults: The relationship between past and current volunteering and correlates of change and stability. *Ageing & Society*, 30 (4), 559-581.
- Chou, W.-Y. S., Stokes, S. C., Citko, J., & Davies, B. (2008). Improving end-of-life care through community-based grassroots collaboration: Development of the Chinese-American Coalition for Compassionate Care. *Journal of Palliative Care*, 24 (1), 31-40.
- Clarke, A. (2005). *Situational analysis: Grounded theory after the postmodern turn*. Thousand Oaks, CA; London: SAGE Publications.
- Clary, E., Snyder, M., & Ridge, R. (1992). Volunteers' motivations: A functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers. *Nonprofit Management and Leadership*, 2 (4), 333-350.
- Claxton-Oldfield, S. (2015). Got volunteers? The selection, training, roles, and impact of hospice palliative care volunteers in Canada's community-based volunteer programs. *Home Health Care Management & Practice*, 27 (1), 36-40.
- Claxton-Oldfield, S., & Banzen, Y. (2010). Personality characteristics of hospice palliative care volunteers: The 'big five' and empathy. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 27 (6), 407-412.
- Claxton-Oldfield, S., & Claxton-Oldfield, J. (2007). The impact of volunteering in hospice palliative care. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 24 (4), 259-263.
- Claxton-Oldfield, S., Claxton-Oldfield, J., & Paulovic, S. (2013). Personality traits of British hospice volunteers. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 30 (7), 690-695.
- Claxton-Oldfield, S., Crain, M., & Claxton-Oldfield, J. (2007). Death anxiety and death competency: The impact of a palliative care volunteer training program. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 23 (6), 464-468.
- Claxton-Oldfield, S., Gibbon, L., & Schmidt-Chamberlain, K. (2011). When to say "yes" and when to say "no": Boundary issues for hospice palliative care volunteers. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 28 (6), 429-434.
- Claxton-Oldfield, S., Guigne, S., & Claxton-Oldfield, J. (2009). How to attract more males to community-based hospice palliative care volunteer programs. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 26 (6), 439-448.
- Claxton-Oldfield, S., & Jones, R. (2013). Holding on to what you have got: Keeping hospice palliative care volunteers volunteering. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 30 (5), 467-472.



- Comité pour la révision du Cadre de référence sur les services à domicile (2000). *Pour une politique de soutien à domicile des personnes ayant des incapacités et de soutien aux proches*. Québec: Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux (1988). *Rapport de la Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada, & Instituts de recherche en santé du Canada (2014). *Énoncé de politique des trois Conseils : éthique de la recherche avec des êtres humains*. Ottawa: Gouvernement du Canada.
- Conseil économique, social et environnemental (2017). *Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité*. Paris: Journal Officiel de la République Française.
- Conseil national des aînés (2014). *Rapport sur l'isolement social des aînés 2013-2014*. Ottawa: Gouvernement du Canada.
- Conseil national des aînés (2017). *Qui est à risque et que peut-on faire à cet égard? Une revue de la littérature sur l'isolement social de différents groupes d'aînés*. Ottawa: Gouvernement du Canada.
- Corbière, M., & Larivière, N. (2014). Introduction. Dans M. Corbière & N. Larivière (Eds.), *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes : Dans la recherche en sciences humaines, sociales et de la santé* (pp. 1-4). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Corbin, J. (2009). Taking an analytic journey. Dans J. M. Morse, P. N. Stern, J. Corbin, B. Bowers, K. Charmaz & A. E. Clarke (Eds.), *Developing grounded theory: The second generation* (pp. 35-53). Walnut Creek, CA: Left Coast Press.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (3rd ed.). Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (4th ed.). Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (4th ed.) [Kindle Edition]. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. Repéré à Amazon.ca.
- Corporation for National and Community Service (2007). *The health benefits of volunteering: A review of recent research*. Washington: Corporation for National and Community Service.
- Corporation for National and Community Service (2018a). *Senior companion program operations handbook*. Washington, DC: Corporation for National and Community Service.
- Corporation for National and Community Service (2018b). *Senior Corps Programs – Senior Companions*. En ligne <https://www.nationalservice.gov/programs/senior-corps/senior-corps-programs/senior-companions>, consulté le 9 mai 2018.

- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Los Angeles: SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (4th ed.) [Kindle Edition]. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. Repéré à Amazon.ca.
- Demers, L., & Pelchat, Y. (2012/2013). Mésestimée et méconnue, la contribution des services de soutien à domicile au vieillir chez soi. *Revue canadienne de politique sociale*, 2 (68/69), 39-54.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The Sage handbook of qualitative research* (5th ed.) [Kindle Edition]. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. Repéré à Amazon.ca.
- Depelteau, J., Fortier, F., & Hébert, G. (2013). *Les organismes communautaires au Québec : financement et évolution des pratiques*. Montréal: Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS).
- Deslauriers, J.-P., & Kérésit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, G. Mayer & A. Pires (Eds.), *La Recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 85-111). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis: A user-friendly guide for social scientists*. London: New York, NY.
- Dixon, A., & Hientz, M. (2013). *Étude 2013 sur la reconnaissance des bénévoles*. Ottawa: Bénévoles Canada & Groupe Investors.
- Drapeau, M. (2004). Les critères de scientificité en recherche qualitative. *Pratiques psychologiques*, 10 (1), 79-86.
- Drapeau, S. (2008). L'approche bioécologique du développement humain. Dans G. M. Tarabulsky & S. Drapeau (Eds.), *L'évaluation psychosociale auprès de familles vulnérables* (pp. 12-31). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Drolet, M. (2013). L'intervention individuelle en travail social et son processus. Un choix d'angle pour l'analyse et l'action. Dans E. Harper, H. Dorvil, Y. Comeau, J. Lindsay, V. Roy, D. Turcotte & P. Villeneuve (Eds.), *Le travail social : théories, méthodologies et pratiques* (pp. 171-190). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Druide informatique (2006). *Enquêtes linguistiques : OSBL, OBNL et associés*. En ligne <https://www.druide.com/fr/enquetes/osbl-obnl-et-associ%C3%A9s>, consulté le 26 août 2018.
- Dufour, S., Fortin, D., & Hamel, J. (1993). Sociologie d'un conflit de générations : les « baby boomers » et les « baby busters ». *Revue internationale d'études canadiennes, Hors série* (hiver), 9-22.
- Dumont, F. (1986). Âges, générations, société de la jeunesse. Dans F. Dumont (Ed.), *Une société des jeunes?* (pp. 15-28). Québec: Institut québécois de recherche sur la culture.
- Dury, S., De Donder, L., De Witte, N., Buffel, T., Jacquet, W., & Verté, D. (2015). To volunteer or not: The influence of individual characteristics, resources, and social factors on the likelihood of volunteering by older adults. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 44 (6), 1107-1128.

- Éduconseil (2010). *Analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles*. Montréal: Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ).
- Erlinghagen, M., & Hank, K. (2006). The participation of older Europeans in volunteer work. *Ageing & Society*, 26 (4), 567-584.
- Fitzpatrick, T., Edgar, L., Remmer, J., & Leimanis, M. (2013). Job satisfaction among volunteers with personal cancer experience. *Journal of Social Service Research*, 39 (3), 293-305.
- Fleuret, S., & Skinner, M. (2010). Mieux comprendre le rôle de l'économie sociale dans les services sociaux et de santé: exemples choisis en France et au Canada. *RECMA – Revue internationale de l'économie sociale* (315), 75-89.
- Fleury, C. (2012). Le bénévolat chez les personnes de 55 ans et plus. *Données sociodémographiques en bref*, 17, 10-12.
- Fortier, J.-F., & Pizarro Noël, F. (2013). *La sociologie de A à Z*. Montréal: Pearson.
- Fortinsky, R. H., Kulldorff, M., Kleppinger, A., & Kenyon-Pesce, L. (2009). Dementia care consultation for family caregivers: Collaborative model linking an Alzheimer's association chapter with primary care physicians. *Aging & Mental Health*, 13 (2), 162-170.
- Fradet, L., Sévigny, A., Tourigny, A., & Gagnon, É. (2014). *Rapport de l'expérimentation et de l'évaluation de stratégie de recrutement, d'accueil-intégration et de fidélisation des bénévoles. Projet : « Passer à l'Action! »*. Québec: Centre d'action bénévole de Québec.
- France Bénévolat (2007). *Bénévolat et retraités, une implication réfléchie*. Paris: France Bénévolat.
- France Bénévolat (2013). *La situation du bénévolat en France en 2013*. Paris: France Bénévolat.
- France Bénévolat (2016). *Étude-action : la place des personnes en situation de handicap dans l'engagement bénévole*. Paris: France Bénévolat.
- Gagnon, É., & Fortin, A. (2002). L'espace et le temps de l'engagement bénévole : essai de définition. *Nouvelles pratiques sociales*, 15 (2), 66-76.
- Gagnon, É., Fortin, A., Ferland-Raymond, A.-E., & Mercier, A. (2013). *L'invention du bénévolat : genèse et institution de l'action bénévole au Québec*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Gagnon, É., & Sévigny, A. (2000). Permanence et mutations du monde bénévole : note critique. *Recherches Sociographiques*, 41 (3), 529-544.
- Gagnon, L., & Savoie, A. (2008). *Préparons l'avenir avec nos aînés : rapport de la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Galdemar, V., Gilles, L., Loones, A., & Petit, M. (2013). *Étude qualitative des effets de l'intervention bénévole sur l'isolement et la perte d'autonomie des personnes âgées*. Paris: Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie – Département Évaluation des politiques sociales.
- Gale, W. G. (1997). The aging of America: Will the baby boom be ready for retirement? *The Brookings Review*, 15 (3), 4-9.

- Gaudet, S., & Turcotte, M. (2013). Sommes-nous égaux devant l'« injonction » à participer? Analyse des ressources et des opportunités au cours de la vie. *Sociologie et Sociétés*, 45 (1), 117-145.
- Gillespie, A. A., Gottlieb, B. H., & Maitland, S. B. (2011). Goals and personal resources that contribute to the development and agency attachment of older adult volunteers. *Canadian Journal on Aging*, 30 (1), 101-111.
- Girard, C., Binette Charbonneau, A., & Payeur, F. F. (2016). *Bilan démographique du Québec. Édition 2016*. Québec: Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec.
- Girard, C., Binette Charbonneau, A., Payeur, F. F., & Azeredo, A. C. (2017). *Bilan démographique du Québec. Édition 2017*. Québec: Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec.
- Girard, C., St-Amour, M., Payeur, F. F., Lachance, J.-F., & André, D. (2012). *Bilan démographique du Québec. Édition 2012*. Québec: Gouvernement du Québec & Institut de la statistique du Québec.
- Glaser, B. (1978). *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*. Mill Valley, Calif: Sociology Press.
- Glaser, B. (1992). *Basics of grounded theory analysis: Emergence vs forcing*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Godbout, J. (2007). *Ce qui circule entre nous : Donner, recevoir, rendre*. Paris: Seuil.
- Godbout, J. T. (2002). Le bénévolat n'est pas un produit. *Nouvelles pratiques sociales*, 15 (2), 42-52.
- Godbout, J. T. (2004/1). De la continuité du don. [Gift Continuity]. *Revue du MAUSS* (23), 224-241.
- Godbout, J. T., & Caillé, A. (1995). *L'esprit du don* (2e ed.). Montréal: Boréal Compact.
- Gonzales, E., Matz-Costa, C., & Morrow-Howell, N. (2015). Increasing opportunities for the productive engagement of older adults: A response to population aging. *The Gerontologist*, 55 (2), 252-261.
- Gottlieb, B. H., & Gillespie, A. A. (2008). Volunteerism, health, and civic engagement among older adults. *Canadian Journal on Aging*, 27 (4), 399-406.
- Gourdon, V. (2003). Aux sources de la grand-parentalité gâteau (XVIII<sup>e</sup> et XIX<sup>e</sup> siècles). Deux siècles de représentation politique et sociale des grands-parents. *Recherches et prévisions*, 71 (1), 63-74.
- Gouvernement du Canada (2018). *Programme des Prix pour le bénévolat du Canada*. En ligne <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/prix-benevolat.html>, consulté le 6 août 2018.
- Gouvernement du Canada, Agence de la consommation en matière financière du Canada (2017). *Sources de revenu de retraite*. En ligne <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/planification-retraite/sources-revenu-retraite.html#toc0>, consulté le 22 avril 2017.

- Gouvernement du Québec (2016). *Loi sur les services de santé et les services sociaux. Chapitre S-4.2*. En ligne <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/S-4.2>, consulté le 12 avril 2017.
- Grano, C., Lucidi, F., Zelli, A., & Violani, C. (2008). Motives and determinants of volunteering in older adults: An integrated model. *International Journal of Aging and Human Development*, 67 (4), 305-326.
- Gravel, M.-A. (2017). Le bénévolat au Québec, de 2004 à 2013. *Coup d'oeil sociodémographique*, Avril (52).
- Grube, J. A., & Piliavin, J. A. (2000). Role identity, organizational experiences, and volunteer performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26 (9), 1108-1119.
- Guba, E. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. *ERIC/ECTJ Annual Review Paper*, 29 (2), 75-91.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. Dans N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Guberman, N., & Olazabal, I. (2010). Vieillir où et avec qui? Les environnements. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier & I. Olazabal (Eds.), *Vieillir au pluriel : Perspectives sociales* (pp. 245-253). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Guérin, S. (2012). Les aidants, coeur du système social. *Projet*, 326 (1), 47-54.
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la *grounded theory*; pour innover? *Recherches Qualitatives*, 26 (1), 32-50.
- Hager, M. A., & Brudney, J. L. (2015). In search of strategy: Universalistic, contingent, and configurational adoption of volunteer management practices. *Nonprofit Management and Leadership*, 25 (3), 235-254.
- Hall, M., Lasby, D., Ayer, S., & Gibbons, W. D. (2009). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hall, M., Lasby, D., Gumulka, G., & Tryon, C. (2006). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête canadienne de 2004 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hall, M., McKeown, L., & Roberts, K. (2001). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hank, K., & Stuck, S. (2008). Volunteer work, informal help, and care among the 50+ in Europe: Further evidence for 'linked' productive activities at older ages. *Social Science Research*, 37 (4), 1280-1291.
- Haski-Leventhal, D., & Bargal, D. (2008). The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. 61 (1), 67-102.
- Hidalgo, M. C., & Moreno, P. (2009). Organizational socialization of volunteers: The effect on their intention to remain. *Journal of Community Psychology*, 37 (5), 594-601.
- Hirshorn, B. A., & Settersten, R. A., Jr. (2013). Civic involvement across the life course: Moving beyond age-based assumptions. *Advances In Life Course Research*, 18 (3), 199-211.



- Hodgkin, S. (2012). 'I'm older and more interested in my community': Older people's contributions to social capital. *Australasian Journal on Ageing*, 31 (1), 34-39.
- Hong, S.-I., Morrow-Howell, N., Tang, F., & Hinterlong, J. (2009). Engaging older adults in volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38 (2), 200-219.
- Hustinx, L., Cnaan, R. A., & Handy, F. (2010). Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40 (4), 410-434.
- Huynh, J.-Y., Winefield, A. H., Xanthopoulou, D., & Metzger, J. C. (2012). Burnout and connectedness in the job demands-resources model: Studying palliative care volunteers and their families. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 29 (6), 462-475.
- Hyde, M. K., Dunn, J., Bax, C., & Chambers, S. K. (2016). Episodic volunteering and retention: An integrated theoretical approach. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45 (1), 45-63.
- Imagine Canada (2018). *Gestion d'un organisme – Participation des bénévoles*. En ligne <http://sourceosbl.ca/gestion-dun-organisme/participation-des-b%C3%A9n%C3%A9voles>, consulté le 24 mai 2018.
- Institut de la statistique du Québec (2017). *Le Québec chiffres en main*. Québec: Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec.
- IVPSA (2018a). *La participation sociale des aînés ayant des incapacités ou un problème de santé mentale : des pratiques inspirantes*. En ligne <https://www.ivpsa.ulaval.ca/participation-sociale/actes-de-colloque-revisites/ateliers/participation-sociale-des-aines-ayant-des>, consulté le 26 juin 2018.
- IVPSA (2018b). *Perspectives critiques sur la participation sociale des aînés*. En ligne <https://www.ivpsa.ulaval.ca/participation-sociale/actes-de-colloque-revisites/perspectives-critiques-sur-la-participation>, consulté le 26 septembre 2018.
- Jegermalm, M., & Grassman, E. J. (2009). Caregiving and volunteering among older people in Sweden – Prevalence and Profiles. *Journal of Aging & Social Policy*, 21 (4), 352-373.
- Jopling, K. (2015). *Promising approaches to reducing loneliness and isolation in later life*. London: Age UK.
- Kaplan, M., Sanchez, M., & Hoffman, J. (2017). *Intergenerational pathways to a sustainable society*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing AG.
- Kaskie, B., Imhof, S., Cavanaugh, J., & Culp, K. (2008). Civic engagement as a retirement role for aging Americans. *The Gerontologist*, 48 (3), 368-377.
- Keating, N. C. (2008). *Rural ageing: A good place to grow old?* Bristol: Policy Press.
- Kerschner, H., & Rousseau, M. H. (2008). Volunteer drivers: Their contributions to older adults and to themselves. *Gerontology & Geriatrics Education*, 29 (4), 383-397.
- Klug, G., Toner, S., Fabisch, K., & Priebe, S. (2018). Characteristics and motivations of volunteers providing one-to-one support for people with

- mental illness: A survey in austria. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 53 (8), 841–847.
- Komp, K., Van Tilburg, T., & Broese van Groenou, M. (2012). Age, retirement, and health as factors in volunteering in later life. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41 (2), 280-299.
- Kulik, L. (2007). Explaining responses to volunteering: An ecological model. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 36 (2), 239-255.
- Labelle, F., Navarro-Flores, O., & Pasquero, J. (2012). Choisir et tirer parti de la méthodologie de la théorisation enracinée. Dans J. Luckerhoff & F. Guillemette (Eds.), *Méthodologie de la théorisation enracinée* (pp. 61-84). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Lamoureux, H. (2010). *La pratique de l'action communautaire autonome : origine, continuité, reconnaissance et ruptures. Essai*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Landry, D. (2005). Accompagnement de proximité, des mots et une réalité. *Jusqu'à la mort accompagner la vie*, 6 (81), 7-11.
- Laperrière, A. (1982). Pour une construction empirique de la théorie. *Sociologie et Sociétés*, 14 (1), 32-40.
- Laperrière, A. (1997a). La théorisation ancrée (grounded theory) : démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées. Dans J. Poupert, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, G. Mayer & A. Pires (Eds.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 309-340). Montréal: Gaëtan Morin.
- Laperrière, A. (1997b). Les critères de scientificité des méthodes qualitatives. Dans J. Poupert, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, G. Mayer & A. Pires (Eds.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 365-389). Montréal: Gaëtan Morin.
- Lavoie, J.-P., & Guberman, N. (2007). Prendre soin des personnes âgées ayant des incapacités. *Informations sociales*, 7, 76-86.
- Lavoie, J.-P., Guberman, N., & Marier, P. (2014). *La responsabilité des soins aux aînés au Québec : du secteur public au privé*. Montréal: Institut de recherche en politiques publiques.
- Legenne, M. (2015). Une clinique de l'incertitude. Qu'est-ce que la fin de vie aujourd'hui? *Jusqu'à la mort accompagner la vie*, 3 (122), 29-37.
- Lempert, L. B. (2010). Asking questions of the data: Memo writing in the grounded theory tradition. Dans A. Bryant & K. Charmaz (Eds.), *The SAGE handbook of grounded theory* (pp. 245-264). Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Les Petits Frères (2017). *Nouvelles – Actualités | Manchettes*. En ligne <http://www.petitsfreres.ca/blog/2017/05/sondage-legerles-petits-freres-quebecois-tres-preoccupes-lisolement-aines-prets-a-passer-a-laction/>, consulté le 7 juin 2017.
- Levasseur, M., Cohen, A. A., Dubois, M.-F., Généreux, M., Richard, L., Therrien, F.-H., & Payette, H. (2015). Environmental factors associated with social participation of older adults living in metropolitan, urban, and rural areas: The NuAge study. *American Journal of Public Health*, 105 (8), 1718-1725.

- Lilburn, L. E. R., Breheny, M., & Pond, R. (2018). 'You're not really a visitor, you're just a friend': How older volunteers navigate home visiting. *Ageing and Society*, 38 (4), 817-838.
- Loriaux, M., & Remy, D. (2005). Conclusions. Genre, générations et classes : une synthèse transversale de l'enquête sur « les 50 ans et plus ». Dans M. Loriaux & D. Remy (Eds.), *La retraite au quotidien* (pp. 379-416). Bruxelles: De Boeck Supérieur
- Luckerhoff, J., & Guillemette, F. (2012). *Méthodologie de la théorisation enracinée*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Lugan, F. (2017). Accompagnement de proximité, des mots et une réalité. *Jusqu'à la mort accompagner la vie*, 3 (130), 71-75.
- MacNeela, P. (2008). The give and take of volunteering: Motives, benefits, and personal connections among Irish volunteers. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 19 (2), 125-139.
- Malet, J., & Bazin, C. (2011). Donner du temps pour les autres mais aussi pour soi. *Gérontologie et Société*, 138 (3), 165-180.
- Marier, P., Carrière, Y., & Purenne, J. (2018). Riche comme Crésus? Le mythe des aînés riches. Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 25-33). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Martel, L., & Ménard, F.-P. (2012). *Les générations au Canada*. Ottawa: Statistique Canada.
- Martin-Matthews, A., Sims-Gould, J., & Tong, C. E. (2012/2013). Canada's complex and fractionalized home care context: Perspectives of workers, elderly clients, family carers, and home care managers. *Canadian Review of Social Policy* (68/69), 55-74.
- Martineau, S. (2007). L'éthique en recherche qualitative : Quelques pistes de réflexion. *Recherches Qualitatives – Hors Série* – (5), 70-81.
- Martinson, M. (2006). Opportunities or obligations? Civic engagement and older adults. *Generations*, 30 (4), 59-65.
- Martinson, M., & Halpern, J. (2011). Ethical implications of the promotion of elder volunteerism: A critical perspective. *Journal of Aging Studies*, 25 (4), 427-435.
- Martinson, M., & Minkler, M. (2006). Civic engagement and older adults: A critical perspective. *The Gerontologist*, 46 (3), 318-324.
- McDonnall, M. C. (2011). The effect of productive activities on depressive symptoms among older adults with dual sensory loss. *Research on Aging*, 33 (3), 234-255.
- McKee, M., Kelley, M. L., & Guirguis-Younger, M. (2007). So no one dies alone: A study of hospice volunteering with rural seniors. *Journal of Palliative Care*, 23 (3), 163-172.
- McKee, M., Kelley, M. L., Guirguis-Younger, M., MacLean, M., & Nadin, S. (2010). It takes a whole community: The contribution of rural hospice volunteers to whole-person palliative care. *Journal of Palliative Care*, 26 (2), 103-111.



- McMunn, A., Nazroo, J., Wahrendorf, M., Breeze, E., & Zaninotto, P. (2009). Participation in socially-productive activities, reciprocity and wellbeing in later life: Baseline results in England. *Ageing & Society*, 29 (5), 765-782.
- Melançon, B. (2015). 11 brefs essais contre l'austérité : pour stopper le saccage planifié de l'État. Dans I. Marcil (Ed.), *11 brefs essais contre l'austérité. Pour stopper le saccage planifié de l'État* (pp. 23-30). Montréal: Somme toute.
- Ministère de la Famille (MF), & MSSS (2017). *Bilan du plan d'action gouvernemental 2012-2017 Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (MFA), & MSSS (2012). *Politique Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (1994). *Les services à domicile de première ligne : cadre de référence*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2003). *Chez soi : le premier choix – La politique de soutien à domicile*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2004). *Précisions pour favoriser l'implantation de la Politique de soutien à domicile*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2005a). *Plan d'action 2005-2010 sur les services aux aînés en perte d'autonomie : un défi de solidarité*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2005b). *Plan d'action 2005-2010 sur les services aux aînés en perte d'autonomie: un défi de solidarité*. Québec: MSSS.
- MSSS (2013a). *L'autonomie pour tous : livre blanc sur la création d'une assurance autonomie*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MSSS (2013b). *Projet de loi n° 67 – Loi sur l'assurance autonomie*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ministère des Affaires sociales (MAS) (1979). *Les services à domicile*. Québec: MAS.
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) (2016). *Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022 L'action bénévole : un geste libre et engagé*. Québec: Gouvernement du Québec.
- MTESS (2018). *Prix Hommage bénévolat-Québec* En ligne <https://www.mess.gouv.qc.ca/sacais/prix-hbq/index.asp>, consulté le 6 août 2018.
- Minkler, M., & Holstein, M. B. (2008). From civil rights to... civic engagement? Concerns of two older critical gerontologists about a "new social movement" and what it portends. *Journal of Aging Studies*, 22 (2), 196-204.
- Mobilisation nationale contre l'isolement des âgés (Monalisa) (2018a). *Monalisa : engagés contre l'isolement des âgés*. En ligne <https://www.monalisa-asso.fr/>, consulté le 23 septembre 2018.
- Monalisa (2018b). *Monalisa : engagés contre l'isolement des âgés. Dossier de presse*. Paris: Monalisa.
- Morse, J. M., Stern, P. N., Corbin, J., Bowers, B., Clarke, A. E., & Charmaz, K. (2016). *Developing grounded theory: The second generation* [Kindle Edition]. New York: Routledge. Repéré à Amazon.ca.

- Moskell, C., Broussard Allred, S., & Ferenz, G. (2010). Examining volunteer motivations and recruitment strategies for engagement in urban forestry. *Cities and the Environment (CATE)*, 3 (1). En ligne <http://escholarship.bc.edu/cate/vol3/iss1/9>, consulté le 5 août 2018.
- Moulaert, T., & Paris, M. (2013). Social policy on ageing: The case of “active ageing” as a theatrical metaphor. *International Journal of Social Science Studies*, 1 (2), 113-123.
- Myers, A., Trang, A., & Crizzle, A. (2011). Naturalistic study of winter driving practices by older men and women: Examination of weather, road conditions, trip purposes, and comfort. *Canadian Journal on Aging*, 30 (4), 577-589.
- Naves, M.-C., & Lemoine, S. (2011). Développer, accompagner et valoriser le bénévolat. *La Note d'analyse, Septembre 2011* (241), 1-12.
- Nazroo, J., & Matthews, K. (2012). *The impact of volunteering on well-being in later life*. Cardiff, Wales: Women's Royal Voluntary Service (WRVS).
- Negron-Poblete, P., & Séguin, A.-M. (2018). L'usage généralisé de l'automobile chez les personnes âgées : choix ou contrainte? Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 85-93). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- O'Dwyer, C., & Timonen, V. (2009). Doomed to extinction? The nature and future of volunteering for meals-on-wheels services. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 20 (1), 35-49.
- Observatoire québécois du loisir (2017a). *Comment accueillir les bénévoles?* En ligne [https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=53649&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=53649&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017b). *Comment établir ses besoins en bénévoles?* En ligne [https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=49022&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=49022&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 7 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017c). *Comment établir une description de tâche?* En ligne [https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=49023&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=49023&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 7 juillet 2018.

- Observatoire québécois du loisir (2017d). *Comment mener un entretien de recrutement?* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=51501&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=51501&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017e). *Comment recruter des bénévoles?* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=51498&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=51498&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017f). *Comment rejoindre les bénévoles potentiels?* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=51502&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=51502&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017g). *Le comment de la formation des bénévoles : le point de vue des bénévoles et des professionnels en 2013.* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=54378&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=54378&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017h). *Les fonctions de gestion.* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=102&owa\\_no\\_form\\_reponse=51499&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=102&owa_no_form_reponse=51499&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 7 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017i). *Quelles sont les conditions d'une bonne relation permanents/bénévoles?* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=54379&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choix\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=54379&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choix_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1)

- [no choix selectionne=&owa lettre=%&owa no page=1](#), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017j). *Quelles sont les meilleures stratégies de formation?* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=53653&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choi\\_x\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=53653&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choi_x_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017k). *Quelles sont les règles pour développer le sentiment d'appartenance?* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=53662&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choi\\_x\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=53662&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choi_x_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017l). *Recrutement : quoi dire et par quel moyen le dire? Le point de vue des bénévoles et des professionnels.* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=101&owa\\_no\\_form\\_reponse=54380&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choi\\_x\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=101&owa_no_form_reponse=54380&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choi_x_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 8 juillet 2018.
- Observatoire québécois du loisir (2017m). *Une organisation a-t-elle l'obligation de vérifier les antécédents judiciaires de ses bénévoles et de ses employés?* En ligne  
[https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher\\_detail\\_form\\_reponse?owa\\_no\\_site=1847&owa\\_bottin=&owa\\_no\\_fiche=102&owa\\_no\\_form\\_reponse=51781&owa\\_aperçu=N&owa\\_imprimable=N&owa\\_brouillon=N&owa\\_fenetre\\_surgissante=O&owa\\_no\\_champ\\_selectionne=&owa\\_no\\_choi\\_x\\_selectionne=&owa\\_lettre=%&owa\\_no\\_page=1](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw045a.afficher_detail_form_reponse?owa_no_site=1847&owa_bottin=&owa_no_fiche=102&owa_no_form_reponse=51781&owa_aperçu=N&owa_imprimable=N&owa_brouillon=N&owa_fenetre_surgissante=O&owa_no_champ_selectionne=&owa_no_choi_x_selectionne=&owa_lettre=%&owa_no_page=1), consulté le 7 juillet 2018.
- Office québécois de la langue française (2008). *Fiche terminologique: boum des naissances.* En ligne  
[http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=26501720](http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26501720), consulté le 15 septembre 2014.
- Office québécois de la langue française (2016). *Fiche terminologique : baby-boom.* En ligne  
[http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=26501720](http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26501720), consulté le 3 juillet 2017.
- Olazabal, J. I. (2009). *Que sont les baby-boomers devenus? Aspects sociaux d'une génération vieillissante.* Québec: Nota bene.

- Olazabal, J. I., & Simard, J. (2018). Les aînés : mythe et réalités. Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 17-24). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Omoto, A. M., Malsch, A. M., & Barraza, J. A. (2009). Compassionate acts: Motivations for and correlates of volunteerism among older adults. Dans B. Fehr, S. Sprecher & L. G. Underwood (Eds.), *The science of compassionate love: Theory, research, and applications* (pp. 257-282). Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1990). Basic research in action: Volunteerism and society response to aids. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16 (1), 152-165.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1993). Aids volunteers and their motivations: Theoretical issues and practical concerns. *Nonprofit Management and Leadership*, 4 (2), 157-176.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68 (4), 671-686.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (2002). Considerations of community: The context and process of volunteerism. *American Behavioral Scientist*, 45 (5), 846-867.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (2009). The role of community connections in volunteerism and social action. Dans E. S. C. Liu, M. J. Holosko & T. W. Lo (Eds.), *Youth empowerment and volunteerism: Principles, policies and practices* (pp. 25-54). Hong Kong: City University of Hong Kong Press.
- Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) (2005). *Amadou Hampâté Bâ (1901-1991)*. En ligne [http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL\\_ID=30642&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=30642&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html), consulté le 3 mars 2018.
- Organisation mondiale de la Santé (2002). *Vieillir en restant actif : cadre d'orientation*. Genève: Organisation mondiale de la Santé.
- Owram, D. (1996). *Born at the right time : A history of the baby-boom generation*. Toronto: University of Toronto Press.
- Paillé, P. (2009). *Validité en recherche qualitative*. Paris: Armand Colin.
- Papadaniel, Y. (2010). Accompagnement en fin de vie et solidarité. *Quelques pistes de réflexions autour du bénévolat dans les soins palliatifs*, 25 (1), 19-23.
- Paquet, M. (2008). *Entretien avec un aidante "surnaturelle" : autonome S'occupe pour prendre soin d'un proche à domicile*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Parcours FAR (2018a). *Accueil*. En ligne <http://parcoursfar.org/>, consulté le 26 septembre 2018.
- Parcours FAR (2018b). *Autodiagnostic*. En ligne <http://parcoursfar.org/autodiagnostic/>, consulté le 26 septembre 2018.



- Parcours FAR (2018c). *Historique*. En ligne <http://parcoursfar.org/a-propos/historique/>, consulté le 28 septembre 2018.
- Paris, M. (2015). *La reconnaissance sociale de la vieillesse et des aînés : la participation sociale au sein de villes-amies des aînés au Québec*. Thèse inédite, Université de Sherbrooke, Sherbrooke.
- Payeur, F. F., & Azeredo Teixeira, A. C. (2014). *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061*. Québec: Institut de la statistique du Québec.
- Pennington, J., & Knight, T. (2008). Staying connected: The lived experiences of volunteers and older adults. *Ageing International*, 32 (4), 298-311.
- Pesut, B., Hooper, B., Lehbauer, S., & Dalhuisen, M. (2012). Promoting volunteer capacity in hospice palliative care: A narrative review. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 31 (1), 69-78.
- Phillipson, C. (2015). The political economy of longevity: Developing new forms of solidarity for later life. *The Sociological Quarterly*, 56 (1), 80-100.
- Pilkington, P. D., Windsor, T. D., & Crisp, D. A. (2012). Volunteering and subjective well-being in midlife and older adults: The role of supportive social networks. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 67B (2), 249-260.
- Pires, A. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, G. Mayer & A. Pires (Eds.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 173-209). Montréal: Gaëtan Morin.
- Plagnol, A. C., & Huppert, F. A. (2010). Happy to help? Exploring the factors associated with variations in rates of volunteering across Europe. *Social Indicators Research*, 97 (2), 157-176.
- Planalp, S., & Trost, M. (2009a). Motivations of hospice volunteers. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 26 (3), 188-192.
- Planalp, S., & Trost, M. (2009b). Reasons for starting and continuing to volunteer for hospice. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 26 (4), 288-294.
- Pourtois, J. P., & Desmet, H. (1988). *Épistémologie et instrumentation en sciences humaines*. Bruxelles: Maragada.
- Pristavec, T. (2016). Social participation in later years: The role of driving mobility. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*. En ligne <https://doi.org/10.1093/geronb/gbw057>, consulté le 18 mai 2018.
- Protecteur du citoyen (2017). *Rapport annuel d'activités 2016-2017*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Prouteau, L., & Wolff, F.-C. (2007). La participation associative et le bénévolat des seniors. *Retraite et Société*, 1 (50), 158-189.
- Prud'homme, D., Bouchard, C., Guerrero, M., & Gagnon, S. (2018). Avant-propos. Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 1-6). Québec: Les Presses de l'Université Laval.

- Quartuch, M. R., Decker, D. J., Stedman, R. C., Siemer, W. F., & Baumer, M. S. (2016). *Retaining Sportsman Education instructors: Insights from current and former volunteer instructors*. Ithaca, NY: The Human Dimensions Research Unit, Department of Natural Resources, Cornell University.
- Radermacher, H., Karunarathna, Y., Grace, N., & Feldman, S. (2011). Partner or perish? Exploring inter-organisational partnerships in the multicultural community aged care sector. *Health & Social Care In The Community*, 19 (5), 550-560.
- Ramalho, R., Adams, P., Huggard, P., & Hoare, K. (2015). Literature review and constructivist grounded theory methodology. *Forum: Qualitative Social Research*, 16 (3), Art. 19.
- Raw, R., Kountouriotis, G., Mon-Williams, M., & Wilkie, R. (2012). Movement control in older adults: Does old age mean middle of the road? *Journal of Experimental Psychology*, 38 (3), 735-745.
- Raymond, É., Castonguay, J., Fortier, M., & Sévigny, A. (2018). La participation sociale des aînés : engagez-vous, qu'ils disaient. Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 203-210). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Raymond, É., Gagné, D., Sévigny, A., & Tourigny, A. (2008). *La participation sociale des aînés dans une perspective de vieillissement en santé. Réflexion critique appuyée sur une analyse documentaire*. Québec: Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Institut national de santé publique du Québec, Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec & IVPSA.
- Raymond, É., & Grenier, A. (2016). La participation sociale des aînés ayant des incapacités : un photoroman pour passer de la marge à l'inclusion. *Service Social*, 62 (2), 131-149.
- Raymond, É., Sévigny, A., & Tourigny, A. (2012). *Participation sociale des aînés : la parole aux aînés et aux intervenants*. Québec: Institut national de santé publique du Québec, IVPSA de l'Université Laval, Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale & Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec.
- Raymond, É., Sévigny, A., Tourigny, A., Bonin, L., Guilbert-Couture, A., & Diallo, L. (2015). *Interventions évaluées visant la participation sociale des aînés : fiches synthèses et outil d'accompagnement*. Montréal: Direction du développement des individus et des communautés de l'Institut national de santé publique du Québec.
- Raymond, É., Sévigny, A., Tourigny, A., Vézina, A., Verreault, R., & Guilbert-Couture, A. (2013). On the track of evaluated programmes targeting the social participation of seniors: A typology proposal. *Ageing & Society*, 33 (2), 267-296.
- Réguer, D., & Charpentier, M. (2007/2008). Regard critique sur les politiques de maintien à domicile des personnes âgées en France et au Québec. *Canadian Review of Social Policy* (60/61), 39-51.
- RABQ (2010a). *Analyse de la profession de gestionnaire de bénévoles*. Montréal: RABQ.

- RABQ (2010b). *La reconnaissance de l'action bénévole au Québec*. Montréal: RABQ.
- RABQ (2018a). *Importance de la reconnaissance*. En ligne <https://www.rabq.ca/importance-de-la-reconnaissance.php>, consulté le 26 juin 2018.
- RABQ (2018b). *L'action bénévole au Québec : le bénévolat en chiffres*. En ligne <https://www.rabq.ca/benevolat-en-chiffres.php>, consulté le 28 septembre 2018.
- Réseau FADOQ. (2013). *Le Bouton argenté*. En ligne <https://www.fadoq.ca/reseau/a-propos/defense-des-droits-collectifs/le-bouton-argente>, consulté le 24 septembre 2018.
- Ricard, F. (1992). *La génération lyrique : essai sur la vie et l'oeuvre des premiers-nés du baby-boom*. Montréal: Boréal.
- Robinson, C. A., Pesut, B., & Bottorff, J. L. (2010). Issues in rural palliative care: Views from the countryside. *The Journal of Rural Health*, 26 (1), 78-84.
- Samson, A. (2005). *Les boomers finiront bien par crever. Guide destiné aux jeunes qui devront payer les pots cassés*. Montréal: Éditions Transcontinental.
- Sawchuk, K., Grenier, L., & Lafontaine, C. (2018). « C'est étonnant à votre âge! » ou le mythe du manque d'intérêt pour le numérique. Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 43-51). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Schatzman, L. (1991). Dimensional analysis: Notes on an alternative approach to the grounding of theory in qualitative research. Dans A. L. Strauss & D. R. Maines (Eds.), *Social organization and social process: Essays in honor of Anselm Strauss* (pp. 303-332). New York: Aldine de Gruyter.
- Schöpfel, J. (2012). Vers une nouvelle définition de la littérature grise. *Cahiers de la Documentation*, 66 (3), 14-24.
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) (2012). *État de situation du soutien financier gouvernemental en action communautaire, édition 2011-2012*. Québec: Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
- Secrétariat aux aînés du MF, & MSSS (2018). *Plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Séguin, A.-M., Billette, V., & Marier, P. (2018). Avant-propos. Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 7-14). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Séguin, A.-M., Van Pevenage, I., & Dauphinais, C. (2018). La plupart des personnes très âgées vivent-elles en CHSLD? Dans V. Billette, P. Marier & A.-M. Séguin (Eds.), *Les vieillissements sous la loupe. Entre mythes et réalités* (pp. 65-74). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Serres, J.-F. (2012). Dépendance, place aux bénévoles. *Projet*, 326 (1), 55-62.
- Serres, J.-F., Ministère des Affaires sociales et de la Santé de France, & Ministère des Personnes âgées et de l'Autonomie de France. (2013). *Rapport MONALISA : préconisations pour une mobilisation nationale*



- contre l'isolement social des âgés*. France: Ministère des Affaires sociales et de la Santé de France.
- Sévigny, A. (2002). *La contribution des bénévoles, inscrits dans un organisme communautaire bénévole, au soutien à domicile des personnes âgées*. Thèse inédite, Université Laval, Québec, Canada.
- Sévigny, A. (2004). Le bénévolat : une quête de sens. *Les cahiers des soins palliatifs*, 5 (2), 51-64.
- Sévigny, A., Aubin, M., Tourigny, A., Dumont, S., Guirguis-Younger, M., Fortier, M., Castonguay, J., Proulx, S., & Frappier, A. (2016). L'étude dynamique des facteurs facilitant ou contraignant le bénévolat auprès des aînés en fin de vie qui vivent à domicile. *Les cahiers francophones de soins palliatifs*, 16 (1), 18-32.
- Sévigny, A., & Castonguay, J. (2013). Le bénévolat auprès des aînés québécois qui reçoivent des soins palliatifs à domicile : un survol de la situation québécoise. Dans A. Sévigny, M. Guirguis-Younger & M. Champagne (Eds.), *Le bénévolat en soins palliatifs ou l'art d'accompagner* (pp. 87-103). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Sévigny, A., Dumont, S., Cohen, S. R., & Frappier, A. (2010). Helping them live until they die: Volunteer practices in palliative home care. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 39 (4), 734-752.
- Sévigny, A., & Frappier, A. (2010). Le bénévolat « par » et « pour » les aînés. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier & I. Olazabal (Eds.), *Vieillir au pluriel : perspectives sociales* (pp. 431-451). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Sévigny, A., Frappier, A., Abgrall, V., & Caron, G. (2015). Parcours de bénévolat en soins palliatifs : diversités et similarités. *Cahiers francophones de soins palliatifs*, 15 (2), 52-67.
- Sévigny, A., Guirguis-Younger, M., & Champagne, M. (2013). *Le bénévolat en soins palliatifs ou l'art d'accompagner*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Sévigny, A., & Vézina, A. (2007). La contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées : les frontières de leur action. *Revue Canadienne du Vieillissement*, 26 (2), 101-111.
- SHARE-ERIC (2018). *SHARE - Survey of health, ageing and retirement in Europe*. En ligne <http://www.share-project.org/>, consulté le 11 mai 2018.
- Shin, H. J. (2011). *Exploring Korean older adults' perceptions of and decisions to volunteer*. Thèse inédite, University of Alabama, Tuscaloosa, Ala.
- Sinha, M. (2015). *Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale – Le bénévolat au Canada, de 2004 à 2013*. Ottawa: Statistique Canada.
- Sirven, N., & Debrand, T. (2013). La participation sociale des personnes âgées en Europe : instrument du « bien vieillir » ou facteur d'inégalités sociales de santé? *Retraite et Société*, 65 (2), 59-80.
- Sirven, N., & Godefroy, P. (2009). Le temps de la retraite est-il improductif? *Retraite et Société*, 57 (1), 75-97.

- Skinner, M. W. (2008). Voluntarism and long-term care in the countryside: The paradox of a threadbare sector. *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 52 (2), 188-203.
- Skinner, M. W. (2014). Ageing, place and voluntarism: Towards a geographical perspective on third sector organisations and volunteers in ageing communities. *Voluntary Sector Review*, 5 (2), 161-179.
- Skinner, M. W., & Fleuret, S. (2010). Health geography's voluntary turn: A view from western France. *Health and Place*, 17 (1), 33-41.
- Skinner, M. W., & Hanlon, N. (2015). *Ageing resource communities: New frontiers of rural population change, community development and voluntarism*. London: Routledge.
- Skinner, M. W., & Hanlon, N. (2016). *Ageing resource communities: New frontiers of rural population change, community development and voluntarism*. London: Routledge.
- Skinner, M. W., & Joseph, A. E. (2011). Placing voluntarism within evolving spaces of care in ageing rural communities. *GeoJournal*, 76 (2), 151-162.
- Skinner, M. W., Joseph, A. E., Hanlon, N., Halseth, G., & Ryser, L. (2015). Voluntarism, older people and ageing places: Pathways of integration and marginalization. Dans M. W. Skinner & N. Hanlon (Eds.), *Ageing resource communities: New frontiers of rural population change, community development and voluntarism* (pp. 38-54). London: Routledge.
- Skinner, M. W., Joseph, A. E., & Herron, R. V. (2013). Spaces of resistance or acquiescence? Learning from media discourses on the role of voluntarism in ageing communities. *Environment and Planning A*, 45 (2), 438-450.
- Skinner, M. W., Rosenberg, M. W., Lovell, S. A., Dunn, J. R., Everitt, J. C., Hanlon, N., & Rathwell, T. A. (2008). Services for seniors in small-town Canada: The paradox of community. *The Canadian Journal Of Nursing Research*, 40 (1), 81-101.
- Skinner, M. W., Yantzi, N. M., & Rosenberg, M. W. (2009). Neither rain nor hail nor sleet nor snow: Provider perspectives on the challenges of weather for home and community care. *Social Science & Medicine*, 68 (4), 682-688.
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (1992). Volunteerism and society's response to the HIV epidemic. *Current Directions in Psychological Science*, 1 (4), 113-116.
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social issues perspectives and social policy implications. *Social Issues and Policy Review*, 2 (1), 1-36.
- St-Pierre, M., Sévigny, A., Gauthier, J. B., Tourigny, A., & Dallaire, C. (2009). Une nouvelle approche pour la gestion de l'intégration dans le système de santé : le cas des bénévoles et des professionnels. *Management & Avenir*, 26 (6), 177-189.
- Statistique Canada (2012). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : rapport de tableaux, 2010*. Ottawa: Statistique Canada.

- Stephens, C., Breheny, M., & Mansvelt, J. (2015). Volunteering as reciprocity: Beneficial and harmful effects of social policies to encourage contribution in older age. *Journal of Aging Studies*, 33, 22-27.
- Stern, P. N. (2010). On solid ground: Essential properties for growing grounded theory. Dans A. Bryant & K. Charmaz (Eds.), *The SAGE handbook of grounded theory* (pp. 114-126). Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Strauss, A. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge: University Press.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, Calif: SAGE Publications.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Studer, S. (2015). Volunteer management: Responding to the uniqueness of volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45 (4), 688-714.
- Studer, S., & von Schnurbein, G. (2012). Organizational factors affecting volunteers: A literature review on volunteer coordination. *VOLUNTAS : International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 1-38.
- Stukas, A. A., Snyder, M., & Clary, E. G. (2015). Volunteerism and community involvement: Antecedents, experiences, and consequences for the person and the situation. Dans D. A. Schroeder & W. G. Graziano (Eds.), *The Oxford handbook of prosocial behavior* (pp. 459-493). Oxford: Oxford University Press.
- Stukey, J. K. (2016). *Predictive factors of organizational support communication in volunteer mentor retention*. Thèse inédite, Walden University, Minneapolis, MN.
- Sundeen, R., Raskoff, S., & Garcia, C. (2007). Differences in perceived barriers to volunteering to formal organizations: Lack of time versus lack of interest. *Nonprofit Management & Leadership*, 17 (3), 279-300.
- Tang, F. (2009). Late-Life volunteering and trajectories of physical health. *The Journal of Applied Gerontology*, 28 (4), 524-533.
- Tang, F., Choi, E., & Morrow-Howell, N. (2010). Organizational support and volunteering benefits for older adults. *The Gerontologist*, 50 (5), 603-612.
- Taylor, C. (1992). *Grandeur et misère de la modernité*. Montréal: Bellarmin.
- Thibault, A., Fortier, J., & Albertus, P. (2007). *Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateurs de liens autant que de biens*. Montréal: RABQ.
- Thibault, A., Fortier, J., & Leclerc, D. (2011). *Bénévolats nouveaux, approches nouvelles*. Montréal: RABQ.
- Thierry, D. (2005). *La retraite, quelle identité après le travail?* Séminaire Vies collectives organisé par l'Association des Amis de l'École de Paris du management, 17 février 2005, Paris, France.
- Thierry, D. (2007). *Bénévolat et temps sociaux*. Paris: France Bénévolat.
- Thierry, D. (2010). *L'engagement bénévole des seniors : une implication réfléchie!* Paris: France Bénévolat.

- Thierry, D. (2012). *Les relations entre les salariés et les bénévoles dans les associations*. Paris: France Bénévolat.
- Thierry, D. (2013). *Quelles « parties prenantes » dans les Projets Associatifs? La question spécifique des relations entre salariés et bénévoles*. Paris: France Bénévolat.
- Thierry, D., & Jeger, F. (2013). Retraités et bénévoles : les missions de France Bénévolat. *Retraite et Société*, 65 (2), 131-139.
- Thornberg, R. (2012). Informed grounded theory. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 56 (3), 243-259.
- Thornberg, R., & Charmaz, K. (2012). Grounded theory. Dans S. D. Lapan, M. T. Quartaroli & F. J. Riemer (Eds.), *Qualitative research : An introduction to methods and designs* (pp. 41-67). San Francisco: Jossey-Bass.
- Trincaz, J., Puijalon, B., & Humbert, C. (2011/3). Dire la vieillesse et les vieux. *Gérontologie et Société*, 34 (138), 113-126.
- Turcotte, M. (2015). *Mettre l'accent sur les Canadiens : résultats de l'Enquête sociale générale – Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada, n° 1*. Ottawa: Statistique Canada.
- U.S. Bureau of Labor Statistics (2014). *Volunteering in the United States – 2013*. Washington, DC: United States Department of Labor.
- U.S. Bureau of Labor Statistics (2016). *Volunteering in the United States – 2015*. Washington, DC: United States Department of Labor.
- Ulsperger, J. S., McElroy, J., Robertson, H., & Ulsperger, K. (2015). Senior Companion Program volunteers: Exploring experiences, transformative rituals, and recruitment/retention issues. *The Qualitative Report*, 20 (9), 1458-1475.
- Université de Sherbrooke (1989, mis à jour au 22 avril 2015). *Politique en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains (Politique 2500-028)*. Sherbrooke: Université de Sherbrooke.
- Vaillancourt, Y., Aubry, F., & Jetté, C. (2003). *L'économie sociale dans les services à domicile*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Vannienwenhove, T. (2009). La corporéité de l'individu vieillissant. Entre images collectives et expériences individuelles. Dans J. I. Olazabal (Ed.), *Que sont les baby-boomers devenus? Aspects sociaux d'une génération vieillissante* (pp. 109-135). Québec: Nota bene.
- Vérificateur général du Québec (2013). *Personnes âgées en perte d'autonomie : services à domicile. Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2013-2014, chapitre 4*. Québec: Vérificateur général du Québec.
- Vézina, M., & Crompton, S. (2012). Le bénévolat au Canada *Tendances sociales canadiennes*, 93 (été 2012), 40-60.
- Viriot-Durandal, J.-P., Pihet, C., & Chapon, P.-M. (2012). *Les défis territoriaux face au vieillissement*. Paris: La Documentation française.
- Viriot-Durandal, J.-P., & Reguer, D. (2011). Retraite, engagement social et citoyenneté active. *Gérontologie et Société*, 138 (3), 143-164.
- Walker, A. (1999). *The principles and potential of active ageing. Keynote introductory report*. European Commission Conference on Active Ageing, Brussels.

- Warburton, J., Moore, M., & Oppenheimer, M. (2017). Challenges to the recruitment and retention of volunteers in traditional nonprofit organizations: A case study of Australian meals on wheels. *International Journal of Public Administration*, 1-13.
- Warren, J.-P., & Fortin, A. (2015). *Pratiques et discours de la contreculture au Québec*. Québec: Septentrion.
- Weeks, L. E., & MacQuarrie, C. (2011). Supporting the volunteer career of male hospice – Palliative care volunteers. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 28 (5), 342-349.
- Willems, J., & Dury, S. (2017). Reasons for not volunteering: Overcoming boundaries to attract volunteers. *The Service Industries Journal*, 37 (11-12), 726-745.
- Wilson, A. (2012). Improving life satisfaction for the elderly living independently in the community: Care recipients' perspective of volunteers. *Social Work in Health Care*, 51 (2), 125-139.
- Winterton, R., & Warburton, J. (2015). Civic and voluntary contributions of retirement migrants and their impact on rural community sustainability: Perceptions of local governments. Dans M. W. Skinner & N. Hanlon (Eds.), *Ageing resource communities: New frontiers of rural population change, community development and voluntarism* (pp. 164-178). London: Routledge.
- Winterton, R., Warburton, J., Keating, N., Petersen, M., Berg, T., & Wilson, J. (2016). Understanding the influence of community characteristics on wellness for rural older adults: A meta-synthesis. *Journal of Rural Studies*, 45, 320-327.
- Winterton, R., Warburton, J., & Oppenheimer, M. (2013). The future for meals on wheels? Reviewing innovative approaches to meal provision for ageing populations. *International Journal of Social Welfare*, 22 (2), 141-151.
- Yamashita, T., Keene, J. R., Lu, C.-J., & Carr, D. C. (2017). Underlying motivations of volunteering across life stages. *Journal of Applied Gerontology*, 1-25.



## **Annexes**





## Annexe A

### Annonces pour le recrutement des participants à l'étude

# Participant(e)s recherché(e)s pour le projet

## *Freins et leviers à l'engagement bénévole des bébé-boumeurs dans les organismes à but non lucratif de soutien à domicile des aînés*

### Objectifs du projet

Ce projet de recherche a pour but d'identifier, de décrire et d'analyser les freins et les leviers à l'engagement bénévole des bébé-boumeurs dans les organismes à but non lucratif (OBNL) de soutien à domicile des aînés.

Pour ce faire, il prévoit la rencontre d'une quarantaine de participants qui sont soit bénévoles, non-bénévoles ou coordonnatrices.

### Critères de sélection des participants

#### ***Bénévoles***

- Être un bénévole né entre 1943 et 1951;
- Avoir œuvré dans un OBNL de soutien à domicile des aînés depuis 12 mois;
- Offrir directement du soutien à au moins une personne aînée.

#### ***Non-bénévoles***

- Être né entre 1943 et 1951;
- Ne jamais avoir œuvré dans un OBNL de soutien à domicile des aînés ou ne pas avoir œuvré dans une telle organisation depuis 12 mois.

Les OBNL ou personnes par lesquels vous avez appris l'existence de ce projet ne seront pas informés de votre décision d'y participer ou non.

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke (2014 – 68).

**Participant(e)s recherché(e)s pour le projet**

*Freins et leviers à l'engagement bénévole  
des bébé-boumeurs dans les organismes à but  
non lucratif de soutien à domicile des aînés*

**Objectifs du projet**

Ce projet de recherche a pour but d'identifier, de décrire et d'analyser les freins et les leviers à l'engagement bénévole des bébé-boumeurs dans les organismes à but non lucratif (OBNL) de soutien à domicile des aînés.

Pour ce faire, il prévoit la rencontre d'une quarantaine de participants qui sont soit bénévoles, non-bénévoles ou coordonnatrices.

**Critères de sélection des participants****Bénévoles**

- Être un bénévole né entre 1943 et 1951;
- Avoir œuvré dans un OBNL de soutien à domicile des aînés depuis 12 mois;
- Offrir directement du soutien à au moins une personne aînée.

**Non-bénévoles**

- Être né entre 1943 et 1951;
- Ne jamais avoir œuvré dans un OBNL de soutien à domicile des aînés ou ne pas avoir œuvré dans une telle organisation depuis 12 mois.

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke (2014 – 68).

**Annexe B**  
**Informations données lors d'un premier**  
**contact téléphonique avec un participant potentiel**

*(Le participant potentiel communique par téléphone pour signaler son intérêt à participer à l'étude. Il lui est d'abord demandé comment il a appris l'existence de l'étude. Les grandes lignes de la recherche lui sont ensuite présentées. La nature de la participation est aussi décrite. Si la personne répond aux critères de sélection, un rendez-vous pour une entrevue individuelle sera fixé.)*

Comme il est indiqué sur l'[annonce de recrutement des participants](#), la recherche a pour but d'identifier, de décrire et d'analyser les freins et les leviers à l'engagement bénévole des bébé-boumeurs dans les OBNL de SAD des aînés. Pour ce faire, elle prévoit la rencontre d'une quarantaine de participants qui sont soit bénévoles, non-bénévoles, ou coordonnatrice ou responsables de bénévoles.

Si vous consentez à participer à l'étude, vous serez rencontré(e) à l'endroit de votre choix (ex. : domicile, OBNL) pour une entrevue individuelle d'une durée moyenne de 60 à 90 minutes. Vous serez alors interviewé(e) sur les freins et les leviers à l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés.

L'entrevue sera enregistrée et transcrite de manière à faciliter l'analyse des données. Lors de la transcription, les informations nominatives, c'est-à-dire votre nom, ainsi que toutes les informations susceptibles de vous identifier, seront retirées. Les données de recherche seront détruites 5 ans après la fin du projet de recherche pour maximiser la diffusion de ses résultats. Je tiens également à vous préciser que votre participation se fait sur une base volontaire. Vous pouvez donc vous retirer en tout temps du processus de recherche. Consentez-vous toujours à participer à l'étude? *(Acquiescement de la part du participant.)*

Avant de se fixer un rendez-vous, laissez-moi vérifier si vous répondez aux critères de sélection de l'étude. (*Vérification que le participant répond aux critères de sélection énumérés ci-après.*)

**Critères initiaux de sélection de l'échantillon en fonction du type de participants**

**Bénévoles**

- Être un bénévole né entre 1943 et 1951;
- Avoir œuvré dans un OBNL de SAD des aînés depuis 12 mois;
- Offrir directement du soutien à au moins une personne aînée.

**Non-bénévoles**

- Être né entre 1943 et 1951;
- Ne jamais avoir fait de bénévolat dans un OBNL de SAD des aînés ou ne pas avoir œuvré dans une telle organisation depuis 12 mois.

(*Étant donné que le participant répond aux critères de sélection de l'étude, un rendez-vous est fixé avec lui*).

La veille de l'entrevue, je vais vous rappeler pour m'assurer que le moment et l'endroit du rendez-vous vous conviennent toujours.

Je vous remercie pour votre participation à l'étude. Passez une belle journée.

(*Fin de la conversation téléphonique.*)

## **Informations données lors d'un premier contact par courriel avec un participant potentiel**

*(Le participant potentiel envoie un courriel pour signaler son intérêt à participer à l'étude. Dans le courriel de réponse qui lui est transmis, les grandes lignes de la recherche sont présentées. La nature de la participation est aussi décrite. Si la personne répond aux critères de sélection, un rendez-vous pour une entrevue individuelle sera fixé.)*

Bonjour,

D'abord, je voudrais vous remercier d'avoir communiqué avec moi pour signifier votre intérêt à participer à l'étude.

Comme il est indiqué sur l'[annonce de recrutement des participants](#), la recherche a pour but d'identifier, de décrire et d'analyser les freins et les leviers à l'engagement bénévole des bébé-boumeurs dans les OBNL de SAD des aînés. Pour ce faire, elle prévoit la rencontre d'une quarantaine de participants qui sont soit bénévoles, non-bénévoles, ou coordonnatrices ou responsables de bénévoles.

Si vous consentez à participer à l'étude, vous serez rencontré(e) à l'endroit de votre choix (ex. : domicile, OBNL) pour une entrevue individuelle d'une durée moyenne de 60 à 90 minutes. Vous serez alors interviewé(e) sur les freins et les leviers de l'engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés.

L'entrevue sera enregistrée et transcrite de manière à faciliter l'analyse des données. Lors de la transcription, les informations nominatives, c'est-à-dire votre nom ainsi que toutes les informations susceptibles de vous identifier, seront retirées. Les données de recherche seront détruites 5 ans après la fin du projet de recherche pour maximiser la diffusion de ses résultats. Je tiens également à

vous préciser que votre participation se fait sur une base volontaire. Vous pouvez donc vous retirer en tout temps du processus de recherche.

Si vous êtes toujours intéressé(e) à participer à l'étude et que vous répondez aux critères de sélection indiqués dans l'[annonce de recrutement](#), nous pourrions fixer un rendez-vous pour réaliser l'entrevue. Pourriez-vous me donner vos disponibilités? Suivant celles-ci, je vous proposerai des moments pour réaliser l'entrevue.

Merci encore une fois et bonne journée,

Julie Castonguay, T.S.

Candidate au doctorat en gérontologie

Université de Sherbrooke

**Annexe C**  
**Guides d'entrevue**





## Guide pour les entrevues qualitatives semi-dirigées auprès des bénévoles

### Antécédents

Cette section vise à entrer en contact avec la personne et à identifier des facteurs qui peuvent faciliter ou faire obstacle à l'initiation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés.

- Brièvement, décrivez-moi quelles sont vos expériences bénévoles.
- Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi de faire du bénévolat dans cet OBNL plutôt que dans un autre? Expliquez.
  - ↳ De quelle façon avez-vous entendu parler de l'OBNL?
  - ↳ Qu'est-ce qui vous a décidé à vous engager bénévolement<sup>1</sup>?
- Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi ce type d'activité plutôt qu'un autre? Expliquez.
  - ↳ Y a-t-il des types d'activités bénévoles plus difficiles ou exigeantes que d'autres? Si oui, donnez-moi un exemple d'une activité bénévole plus « difficile » versus une activité bénévole plus « facile ».
  - ↳ Accompagner une personne aînée à domicile est-il différent que de l'accompagner dans un autre milieu (ex. : hôpital, CHSLD, résidence pour personnes aînées, etc.)? Expliquez.
    - ↳ Quels sont les avantages ou les inconvénients de réaliser un accompagnement à domicile versus un autre milieu?
  - ↳ Seriez-vous prêt(e) à accompagner une personne aînée ayant des incapacités physiques ou des déficits cognitifs ou en fin de vie? Expliquez.
- Qu'est-ce qui a facilité l'initiation de votre engagement bénévole?
  - ↳ Est-ce que quelqu'un dans votre entourage a eu une influence dans votre choix de devenir bénévole? Si oui, de quelle façon?
    - ↳ Vos parents font-ils ou faisaient-ils du bénévolat? Si oui, décrivez-moi brièvement leur(s) type(s) d'engagement.
    - ↳ Quelqu'un dans votre entourage fait-il du bénévolat? Si oui, décrivez-moi brièvement leur(s) type(s) d'engagement.
  - ↳ Des prérequis sont-ils nécessaires pour devenir bénévole?
- Qu'est-ce qui aurait pu faire obstacle à l'initiation de votre engagement bénévole?

---

<sup>1</sup> Les questions sur fond grisé ont émergé au cours de la collecte et de l'analyse des données.

## Expériences

Cette section traite des expériences vécues par la personne dans le cadre de son engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés, ainsi que des facteurs qui peuvent favoriser ou faire obstacle à la réalisation de cet engagement.

- Décrivez-moi le déroulement de votre première journée en tant que bénévole au sein de votre organisme actuel.

↳ Quelle a été votre première impression?

↳ Avez-vous été bien accueilli(e)? Expliquez.

↳ Selon vous, quel serait un OBNL accueillant versus un OBNL non accueillant? Donnez-moi un exemple d'un OBNL accueillant et d'un OBNL non accueillant.

↳ Est-ce à quoi vous vous attendiez? Expliquez.

↳ Quels renseignements vous ont été fournis de la part du responsable de l'OBNL?

↳ Une pochette d'accueil (guide du bénévole) vous a-t-elle été remise? Si oui, que contenait-elle?

↳ Accompagner les nouveaux bénévoles est-il important? Expliquez.

↳ Est-il important de commencer lentement son engagement? Expliquez.

- Qu'est-ce que c'est pour vous qu'être un bénévole?

↳ Comment définissez-vous le bénévolat?

↳ L'affiliation à un OBNL est-elle obligatoire pour qualifier une action de bénévole? Expliquez.

↳ Décrivez-moi une journée typique de bénévolat.

- Qu'est-ce qui facilite votre engagement bénévole?

↳ Vous sentez-vous soutenu(e) de la part de votre OBNL (coordonnatrice des bénévoles, personnel salarié, autres bénévoles, etc.)? Expliquez.

↳ Connaissez-vous les autres bénévoles? Expliquez.

↳ Avez-vous le sentiment de faire partie d'une famille? Expliquez.

↳ Quel type de soutien recevez-vous de la part de l'OBNL?

↳ Une formation initiale vous a-t-elle été offerte? Si oui, en quoi consistait-elle?

↳ Est-ce que votre OBNL vous offre la possibilité de suivre de la formation continue en lien avec votre bénévolat?

- ↳ En quoi la formation reçue (initiale et continue) vous a-t-elle aidé(e) ou vous aide-t-elle à accomplir votre activité bénévole?
- ↳ Selon vous, qu'est-ce qui pourrait être fait pour améliorer la formation offerte par l'OBNL?
- ↳ À quelle fréquence êtes-vous en contact avec le responsable des bénévoles?
- ↳ Assistez-vous à des rencontres d'équipe ou de partage entre bénévoles? En quoi est-ce ou serait-ce aidant?
- ↳ L'OBNL transmet-il suffisamment d'informations aux bénévoles (ex. : concernant l'activité bénévole réalisée, les autres activités offertes, l'OBNL, etc.)? Expliquez.
- ↳ Quels types d'informations sont-ils importants de transmettre aux bénévoles?
- ↳ Quel(s) est ou sont le(s) moyens à privilégier pour transmettre ces informations (ex. : par téléphone, par courriel, par courrier, etc.)?
- Nommez-moi des difficultés ou des situations désagréables que vous avez rencontrées ou que vous êtes susceptible de rencontrer dans votre engagement bénévole.
  - ↳ Vous est-il arrivé que le responsable des bénévoles, un autre membre de l'OBNL ou la personne accompagnée vous ait demandé d'accomplir une tâche qui ne vous plaisait pas? Qu'est-il arrivé? Avez-vous quand même accepté de réaliser la tâche ou avez-vous refusé? Expliquez.
  - ↳ De quelle façon composez-vous avec ces situations?
  - ↳ De quelle façon l'OBNL vous apporte-t-il de l'aide ou pourrait-il vous apporter de l'aide dans de telles situations?
  - ↳ De façon générale, comment se comportent les autres membres de l'OBNL (directeur ou coordonnateur de l'OBNL, responsable des bénévoles, employés, autres bénévoles) à votre égard?
  - ↳ Les changements sur le plan organisationnel (ex. : changement de responsable de bénévoles) affectent-ils votre engagement bénévole? Expliquez.

## Retombées

Cette section traite de la fidélisation des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, des facteurs qui peuvent favoriser ou faire obstacle au maintien de leur engagement bénévole, ainsi que des retombées de celui-ci.

- Qu'est-ce qui contribue au fait que vous continuez de vous impliquer au sein de votre OBNL?
  - ↳ Est-il important d'éprouver du plaisir à réaliser son engagement bénévole? Expliquez.
  - ↳ Est-il important de mettre et de respecter ses limites? Expliquez.
  - ↳ Les bénévoles sont-ils suffisamment reconnus?
    - ↳ La reconnaissance des bénévoles est-elle importante? Expliquez.
  - ↳ De quelle façon votre OBNL vous témoigne-t-il de la reconnaissance?
    - ↳ Quelle serait la meilleure façon de reconnaître votre engagement bénévole?
    - ↳ Au quotidien, comment percevez-vous que votre OBNL prend soin de ses bénévoles?
    - ↳ Est-ce que votre OBNL prépare des moments spéciaux durant l'année pour souligner sa reconnaissance envers les bénévoles de votre équipe ou de l'ensemble des bénévoles? Expliquez.
- Qu'est-ce qui ferait en sorte que vous quittiez l'OBNL?
  - ↳ Votre activité répond-elle toujours à vos attentes et à vos besoins? Expliquez.
    - ↳ Le décès de la personne que vous accompagnez pourrait-il vous amener à cesser votre engagement?
- Selon vous, quelles sont les retombées de votre engagement bénévole?
  - ↳ Quels sont les avantages à réaliser votre engagement bénévole?
  - ↳ Quels sont les désavantages à réaliser votre engagement bénévole?
  - ↳ Quelles sont les retombées de votre engagement bénévole pour les personnes que vous accompagnez?
  - ↳ Quelles sont les retombées de votre engagement bénévole pour l'OBNL dans lequel vous œuvrez?
  - ↳ Quelles sont les retombées de votre engagement bénévole pour la société en général?

## Recommandations

L'objectif de cette section est de recueillir les recommandations concernant l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés. Par le fait même, la compréhension sur les facteurs facilitant ou freinant cet engagement peut être approfondie. S'il le désire, le participant peut s'exprimer sur des sujets qui n'ont pas été traités durant l'entrevue ou revenir sur ce qui a déjà été dit.

- Selon vous, quelles sont les pratiques gagnantes en matière de coordination des bénévoles?
  - ⇒ Quelles sont les trois qualités requises chez une coordonnatrice de bénévoles?
  - ⇒ Y a-t-il des choses qu'une coordonnatrice des bénévoles devrait absolument faire ou s'abstenir de faire?
- Qu'est-ce qui pourrait être fait pour améliorer les pratiques de coordination des bénévoles?
- Avez-vous des attentes particulières par rapport à votre OBNL ou votre engagement bénévole?
- Avez-vous autre chose à dire ou à ajouter?



## Guide pour les entrevues qualitatives semi-dirigées auprès des non-bénévoles

### Antécédents

Cette section vise à entrer en contact avec la personne et à identifier des facteurs qui peuvent faciliter ou faire obstacle à l'initiation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Aussi, il est souhaité de connaître, s'il y a lieu, les expériences bénévoles passées, voire présentes, de la personne. Si cette dernière n'a jamais fait de bénévolat dans le domaine du SAD des aînés, les questions du scénario A seront utilisées par la suite. Dans le cas contraire, les questions du scénario B s'appliqueront.

- Avez-vous déjà fait du bénévolat? Si oui, décrivez-moi brièvement quelles sont vos expériences bénévoles.

#### Scénario A

- Avez-vous déjà été approché pour devenir bénévole dans le domaine du SAD des aînés? Si oui, de quelle façon votre engagement a-t-il été sollicité?
  - ↳ Pour quelle raison avez-vous décliné cette invitation à devenir bénévole?
- Connaissez-vous quelqu'un dans votre entourage, qui est bénévole? Si oui, décrivez-moi brièvement son ou ses type(s) d'engagement.
  - ↳ Est-ce que cette personne a une influence dans votre choix de ne pas devenir bénévole<sup>1</sup>? Expliquez.
  - ↳ Vos parents font-ils ou faisaient-ils du bénévolat? Si oui, décrivez-moi brièvement leur(s) type(s) d'engagement.
- Selon vous, qu'est-ce qui pourrait faciliter l'initiation de l'engagement bénévole des personnes de votre génération (personnes nées entre 1943 et 1951)?
  - ↳ Des prérequis sont-ils nécessaires pour devenir bénévole?
- Selon vous, qu'est-ce qui peut faire obstacle à l'initiation de l'engagement bénévole des personnes de votre génération?

#### Scénario B

- Pour quelle(s) raison(s) aviez-vous choisi de faire du bénévolat dans cet OBNL plutôt que dans un autre? Expliquez.
  - ↳ De quelle façon aviez-vous entendu parler de l'OBNL?
  - ↳ Qu'est-ce qui vous a décidé à vous engager bénévolement?

---

<sup>1</sup> Les questions sur fond grisé ont émergé au cours de la collecte et de l'analyse des données.

- Pour quelle(s) raison(s) aviez-vous choisi ce type d'activité plutôt qu'un autre? Expliquez.
  - ↳ Y a-t-il des types d'activités bénévoles plus difficiles ou exigeantes que d'autres? Si oui, donnez-moi un exemple d'une activité bénévole plus « difficile » versus une activité bénévole plus « facile ».
  - ↳ Accompagner une personne aînée à domicile est-il différent que de l'accompagner dans un autre milieu (ex. : hôpital, CHSLD, résidence pour personnes aînées, etc.)? Expliquez.
  - ↳ Quels sont les avantages ou les inconvénients de réaliser un accompagnement à domicile versus un autre milieu?
  - ↳ Auriez-vous été prêt(e) à accompagner une personne aînée ayant des incapacités physiques ou des déficits cognitifs ou en fin de vie? Expliquez.
- Qu'est-ce qui avait facilité l'initiation de votre engagement bénévole?
  - ↳ Est-ce que quelqu'un dans votre entourage avait eu une influence dans votre choix de devenir bénévole? Si oui, de quelle façon?
    - ↳ Vos parents font-ils ou faisaient-ils du bénévolat? Si oui, décrivez-moi brièvement leur(s) type(s) d'engagement.
    - ↳ Quelqu'un dans votre entourage fait-il du bénévolat? Si oui, décrivez-moi brièvement leur(s) type(s) d'engagement.
- Qu'est-ce qui aurait pu faire obstacle à l'initiation de votre engagement bénévole?

## Expériences

Cette section traite de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés, ainsi que des facteurs qui peuvent favoriser ou faire obstacle à la réalisation de cet engagement.

### **Scénario A**

- Qu'est-ce que c'est pour vous qu'être un bénévole?
  - ↳ Comment définissez-vous le bénévolat?
    - ↳ L'affiliation à un OBNL est-elle obligatoire pour qualifier une action de bénévole? Expliquez.
  - ↳ Selon vous, qu'est-ce que font les bénévoles qui œuvrent dans le domaine du SAD des aînés?
  - ↳ Y a-t-il des types d'activités bénévoles plus difficiles ou exigeantes que d'autres? Si oui, donnez-moi un exemple d'une activité bénévole plus « difficile » versus une activité bénévole plus « facile ».



↳ Accompagner une personne âgée à domicile est-il différent que de l'accompagner dans un autre milieu (ex. : hôpital, CHSLD, résidence pour personnes âgées, etc.)? Expliquez.

↳ Auriez-vous été prêt(e) à accompagner une personne âgée ayant des incapacités physiques ou des déficits cognitifs ou en fin de vie? Expliquez.

- Selon vous, quelles difficultés les bénévoles sont-ils susceptibles de rencontrer lors de la réalisation de leur activité?
- De quelle façon un OBNL devrait-il soutenir les bénévoles dans la réalisation de leur engagement?

↳ Accompagner les nouveaux bénévoles est-il important? Expliquez.

↳ Selon vous, est-ce important que les bénévoles œuvrant dans le domaine du SAD des aînés reçoivent une formation? Expliquez.

↳ Selon vous, quelle formation devraient-ils recevoir?

- Si vous étiez bénévoles, qu'est-ce qui contribuerait au fait que vous continueriez de vous impliquer au sein d'un OBNL de SAD des aînés?

↳ Selon vous, les bénévoles sont-ils suffisamment reconnus?

↳ Selon vous, de quelle façon un OBNL doit-il témoigner de la reconnaissance aux bénévoles?

- Si vous étiez bénévoles, qu'est-ce qui ferait en sorte que vous cesseriez de vous impliquer au sein d'un OBNL de SAD des aînés?

↳ De façon générale, comment devraient se comporter les autres membres d'un OBNL (directeur ou coordonnateur de l'OBNL, responsable des bénévoles, employés, autres bénévoles) à l'égard des bénévoles?

↳ De façon générale, comment les bénévoles devraient-ils être accueillis lors de leur arrivée et de leur départ d'un OBNL?

### **Scénario B**

- Décrivez-moi la façon dont s'est déroulée votre première journée en tant que bénévole au sein de l'OBNL.

↳ Quelle a été votre première impression?

↳ Avez-vous été bien accueilli(e)? Expliquez.

↳ Selon vous, quel serait un OBNL accueillant versus un OBNL non accueillant? Donnez-moi un exemple d'un OBNL accueillant et d'un OBNL non accueillant.

↳ Est-ce ce à quoi vous vous attendiez? Expliquez.

↳ Quels renseignements vous avaient été fournis de la part du responsable de l'OBNL?

↳ Une pochette d'accueil (guide du bénévole) vous avait-elle été remise? Si oui, que contenait-elle?

↳ Accompagner les nouveaux bénévoles est-il important? Expliquez.

↳ Est-il important de commencer lentement son engagement? Expliquez.

– Qu'est-ce que c'est pour vous qu'être un bénévole?

↳ Comment définissez-vous le bénévolat?

↳ L'affiliation à un OBNL est-elle obligatoire pour qualifier une action de bénévole? Expliquez.

↳ Décrivez-moi une journée typique de bénévolat.

– Qu'est-ce qui facilitait votre engagement bénévole?

↳ Vous sentiez-vous soutenu(e) de la part de votre OBNL (coordonnatrice des bénévoles, personnel salarié, autres bénévoles, etc.)? Expliquez.

↳ Connaissiez-vous les autres bénévoles? Expliquez.

↳ Quel type de soutien receviez-vous de la part de l'OBNL?

↳ Selon vous, est-ce important que les bénévoles œuvrant dans le domaine du SAD des aînés reçoivent une formation? Expliquez.

↳ Une formation initiale vous avait-elle été offerte? Si oui, en quoi consistait-elle?

↳ Est-ce que votre OBNL vous offrait la possibilité de suivre de la formation continue en lien avec votre bénévolat?

↳ Le cas échéant, en quoi la formation reçue (initiale et continue) vous aidait-elle à accomplir votre activité bénévole?

↳ Selon vous, quelle formation devraient recevoir les bénévoles qui œuvrent dans le domaine du SAD?

↳ À quelle fréquence étiez-vous en contact avec le responsable des bénévoles?

↳ Assistiez-vous à des rencontres d'équipe ou de partage entre bénévoles? Est-ce ou serait-ce aidant? Expliquez.

↳ L'OBNL transmettait-il suffisamment d'informations aux bénévoles (ex. : concernant l'activité bénévole réalisée, les autres activités offertes, l'OBNL, etc.)? Expliquez.

↳ Quels types d'informations sont-ils importants de transmettre aux bénévoles?

↪ Quel(s) est ou sont le(s) moyens à privilégier pour transmettre ces informations (ex. : par téléphone, par courriel, par courrier, etc.)?

– Qu'est-ce qui a fait en sorte que vous ayez cessé votre engagement bénévole?

↪ Nommez-moi des difficultés ou des situations désagréables que vous avez rencontrées lorsque vous étiez bénévole.

↪ Vous est-il arrivé que le responsable des bénévoles, un autre membre de l'OBNL ou la personne accompagnée vous ait demandé d'accomplir une tâche qui ne vous plaisait pas? Qu'est-il arrivé? Avez-vous quand même accepté de réaliser la tâche ou avez-vous refusé? Expliquez.

↪ De quelle façon composiez-vous avec ces situations?

↪ De quelle façon l'OBNL vous apportait-il de l'aide ou aurait pu vous apporter de l'aide dans ces situations?

↪ De façon générale, comment se comportaient les autres membres de l'OBNL (directeur ou coordonnateur de l'OBNL, responsable des bénévoles, employés, autres bénévoles) à votre égard?

↪ Les changements sur le plan organisationnel (ex. : changement de responsable de bénévoles) affectaient-ils votre engagement bénévole? Expliquez.

– Qu'est-ce qui vous aurait amené à poursuivre votre engagement?

↪ Les bénévoles sont-ils suffisamment reconnus?

↪ La reconnaissance des bénévoles est-elle importante? Expliquez.

↪ Selon vous, de quelle façon un OBNL doit-il témoigner de la reconnaissance aux bénévoles?

↪ Quelle aurait été la meilleure façon de reconnaître votre engagement bénévole?

↪ L'OBNL prenait-il soin de ses bénévoles au quotidien? Expliquez.

↪ L'OBNL préparait-il des moments spéciaux durant l'année pour souligner sa reconnaissance envers les bénévoles de votre équipe ou de l'ensemble des bénévoles? Expliquez.

## Retombées

Cette section traite de la fidélisation des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, des facteurs qui peuvent favoriser ou faire obstacle au maintien de leur engagement bénévole, ainsi que des retombées de celui-ci.

### **Scénarios A et B**

- Selon vous, quelles sont les retombées de l’engagement bénévole dans un OBNL de SAD des aînés?
  - ↳ Quels sont les avantages à réaliser ce type d’engagement?
  - ↳ Quels sont les désavantages à réaliser ce type d’engagement?
  - ↳ Quelles sont les retombées de ce type d’engagement bénévole pour les personnes qui sont accompagnées?
  - ↳ Quelles sont les retombées de ce type d’engagement pour les OBNL dans lesquels oeuvrent les bénévoles?
  - ↳ Quelles sont les retombées de ce type d’engagement pour la société en général?

## Recommandations

L’objectif de cette section est de recueillir les recommandations concernant l’engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Par le fait même, la compréhension sur les facteurs facilitant ou freinant cet engagement peut être approfondie. S’il le désire, le participant peut s’exprimer sur des sujets qui n’ont pas été traités durant l’entrevue ou revenir sur ce qui a déjà été dit.

### **Scénarios A et B**

- Selon vous, quelles sont les pratiques gagnantes en matière de coordination des bénévoles?
  - ↳ Quelles sont les trois qualités requises chez une coordonnatrice de bénévoles?
  - ↳ Y a-t-il des choses qu’une coordonnatrice des bénévoles devrait absolument faire ou s’abstenir de faire?
- Qu’est-ce qui pourrait être fait pour améliorer les pratiques de coordination des bénévoles?
- Avez-vous autre chose à dire ou à ajouter?

## **Guide pour les entrevues qualitatives semi-dirigées auprès des coordonnatrices de bénévoles**

### **Introduction : L'expérience de travail**

Cette section vise à entrer en contact avec la coordonnatrice des bénévoles. Il lui est donc demandé de se présenter et de préciser le rôle qu'elle joue au sein de son OBNL.

- S'il vous plaît, veuillez vous présenter et décrire votre rôle au sein de votre OBNL, et ce, plus particulièrement en ce qui a trait à la coordination des bénévoles.

↳ Décrivez-moi votre OBNL (mission et activités de l'organisme)?

↳ Depuis combien de temps travaillez-vous pour cet OBNL?

↳ Quels sont les avantages et les inconvénients de travailler au sein d'un tel OBNL<sup>1</sup>?

### **Antécédents**

Cette section permet d'identifier les besoins en bénévolat de l'OBNL et des facteurs qui peuvent faciliter ou faire obstacle à l'initiation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Il est notamment question des stratégies de recrutement de bénévoles employées.

- Pour quel(s) type(s) d'activités avez-vous besoin de bénévoles?

↳ Y a-t-il des secteurs pour lesquels vous avez plus besoin de bénévoles que d'autres?

↳ Arrive-t-il que des personnes refusent d'être jumelées? Si oui, pour quelle(s) raison(s)?

↳ Y a-t-il des secteurs où vous avez suffisamment de bénévoles?

↳ Un nombre supérieur de bénévoles au sein de votre OBNL comparativement aux personnes âgées influencent-ils l'engagement bénévole?

- Comment procédez-vous pour effectuer le recrutement de bénévoles?

↳ De quelle façon les bénévoles ont-ils entendu parler de votre OBNL?

↳ Quelles sont vos sources de recrutement les plus efficaces?

---

<sup>1</sup> Les questions sur fond grisé ont émergé au cours de la collecte et de l'analyse des données.

- ↳ Quelles informations mentionnez-vous lorsque vous faites du recrutement?
- Qu'est-ce qui motive les gens à s'engager bénévolement selon vous?
  - ↳ Pour quelle raison les bénévoles choisissent-ils de s'engager dans votre OBNL plutôt que dans un autre?
- Qu'est-ce qui peut faciliter le recrutement des bénévoles et, plus spécifiquement, des premiers-nés du bébé-boum (personnes nées entre 1943 et 1951)?
  - ↳ Des prérequis sont-ils nécessaires pour devenir bénévole?
- Qu'est-ce qui peut faire obstacle au recrutement des bénévoles et, plus spécifiquement, des premiers-nés du bébé-boum?
  - ↳ Les personnes ont-elles des appréhensions avant de devenir bénévoles? Si oui, lesquelles?
  - ↳ Les personnes ont-elles des appréhensions par rapport à votre OBNL? Si oui, lesquelles?

## Expériences

Cette section traite de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés, ainsi que des facteurs qui peuvent favoriser ou faire obstacle à la réalisation de cet engagement.

- Décrivez-moi comment se déroule la première journée d'un bénévole au sein de votre OBNL?
  - ↳ Quel accueil reçoivent les bénévoles?
  - ↳ Quels renseignements sont donnés aux bénévoles lors de l'accueil?
  - ↳ Une pochette d'accueil (guide du bénévole) leur est-elle remise? Si oui, que contient-elle?
  - ↳ Accompagner les nouveaux bénévoles est-il important? Expliquez.
  - ↳ Est-il important que les bénévoles commencent lentement leur engagement? Expliquez.
- Qu'est-ce qui facilite l'engagement des bénévoles?
  - ↳ Quel type de soutien est offert aux bénévoles par votre OBNL?
    - ↳ À quelle fréquence avez-vous des rapports avec les bénévoles?
    - ↳ Est-ce que votre OBNL favorise les rencontres d'équipe ou de partage entre bénévoles? Développez.
    - ↳ Offrez-vous une formation initiale aux bénévoles? Si oui, en quoi consiste-t-elle?

- ↳ Tout au long de son engagement au sein de votre OBNL, les bénévoles ont-ils accès à de la formation complémentaire? Si oui, en quoi consiste-t-elle?
  - ↳ Selon vous en quoi la formation reçue aide-t-elle les bénévoles à accomplir leur activité?
  - ↳ Le cas échéant, qu'est-ce qui pourrait être fait pour améliorer la formation offerte par l'organisme?
- ↳ Quels types d'informations sont-ils importants de transmettre aux bénévoles?
- ↳ Quel(s) est ou sont le(s) moyens à privilégier pour transmettre ces informations (ex. : par téléphone, par courriel, par courrier, etc.)?
- Qu'est-ce qui peut faire obstacle à l'engagement des bénévoles?
  - ↳ Quelles difficultés les bénévoles rencontrent-ils ou sont-ils susceptibles de rencontrer lors de la réalisation de leur activité?
  - ↳ Comment les bénévoles composent-ils avec les difficultés vécues par les personnes âgées qu'ils accompagnent?
  - ↳ De quelle façon votre OBNL leur apporte-t-il de l'aide dans de telles situations?
  - ↳ De façon générale, comment se comportent les autres membres de l'OBNL (directeur ou coordonnateur de l'organisme, employés, autres bénévoles) à leur égard?
  - ↳ Les changements sur le plan organisationnel (ex. : changement de responsable de bénévoles) affectent-ils l'engagement des bénévoles? Expliquez.
- Qu'est-ce qui contribue au fait que les bénévoles continuent de s'impliquer au sein de votre OBNL?
  - ↳ De quelle façon votre OBNL témoigne-t-il de la reconnaissance aux bénévoles?
  - ↳ Au quotidien, comment percevez-vous que l'OBNL prend soin de ses bénévoles?
  - ↳ Est-ce que votre OBNL prépare des moments spéciaux durant l'année pour souligner sa reconnaissance envers les bénévoles d'un service en particulier ou de l'ensemble des services? Expliquez.
- Qu'est-ce qui fait en sorte que certains bénévoles quittent votre OBNL?

## Retombées

Cette section traite de la fidélisation des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, des facteurs qui peuvent favoriser ou faire obstacle au maintien de leur engagement bénévole, ainsi que des retombées de celui-ci.

- Selon vous, quelles sont les retombées de l'engagement des bénévoles dans les OBNL de SAD des aînés?
  - ↳ Selon vous, quels sont les avantages, pour les bénévoles, à réaliser leur engagement?
  - ↳ Selon vous, quels sont les désavantages, pour les bénévoles, à réaliser leur engagement?
  - ↳ Selon vous, quelles sont les retombées de l'engagement des bénévoles pour les personnes qu'ils accompagnent?
  - ↳ Quelles sont les retombées de l'engagement des bénévoles pour votre OBNL?
  - ↳ Selon vous, quelles sont les retombées de l'engagement des bénévoles pour la société en général?

## Recommandations

L'objectif de cette section est de recueillir les recommandations concernant l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Par le fait même, la compréhension sur les facteurs facilitant ou freinant cet engagement peut être approfondie. S'il le désire, le participant peut s'exprimer sur des sujets qui n'ont pas été traités durant l'entrevue ou revenir sur ce qui a déjà été dit.

- Selon vous, quelles sont les pratiques gagnantes en matière de coordination des bénévoles?
  - ↳ Quelles sont les trois qualités requises chez une coordonnatrice de bénévoles?
  - ↳ Avez-vous des outils ou de bonnes pratiques qui vous aident à effectuer la coordination des bénévoles? Si oui, en quoi consistent-ils?  
Accepteriez-vous de les partager à d'autres OBNL?
- Qu'est-ce qui pourrait être fait pour vous aider dans la coordination des bénévoles?
- En quoi pensez-vous que la coordination des bénévoles pourrait être différente si votre OBNL œuvrait dans un autre domaine?
- Avez-vous autre chose à dire ou à ajouter?



**Annexe D**  
**Fiches de données sociodémographiques**



## Fiche de données sociodémographiques pour les bénévoles

**Numéro de participant :** \_\_\_\_\_

**Région :** \_\_\_\_\_

**Date de l'entrevue :** \_\_\_\_\_

Quelle est votre année de naissance? \_\_\_\_\_

Genre :

☐ Masculin

☐ Féminin

Quel est votre état matrimonial?

☐ Célibataire

☐ Séparé/divorcé

☐ Marié/union libre

☐ Veuf/veuve

Quel est votre niveau de scolarité (dernière année d'études complétée)?

\_\_\_\_\_

Quelle est votre formation? \_\_\_\_\_

Êtes-vous toujours sur le marché du travail :

☐ Oui

☐ Non

**Si oui,**

Quel emploi occupez-vous? \_\_\_\_\_

Combien d'heures par semaine travaillez-vous? \_\_\_\_\_

**Si non,**

Quel emploi occupiez-vous? \_\_\_\_\_

Depuis quand êtes-vous bénévoles pour l'équipe régionale (l'OBNL)? \_\_\_\_\_

Combien d'heures par semaine dédiez-vous au bénévolat en SAD des aînés :

\_\_\_\_\_

– À quelle tranche de revenu (brut) votre ménage appartient-il?

☐ Moins de 19 999 \$

☐ 20 000 \$ à 49 999 \$

☐ 50 000 \$ et plus



## Fiche de données sociodémographiques pour les non-bénévoles

**Numéro de participant :** \_\_\_\_\_

**Région :** \_\_\_\_\_

**Date de l'entrevue :** \_\_\_\_\_

Quelle est votre année de naissance? \_\_\_\_\_

Genre :

☐ Masculin

☐ Féminin

Quel est votre état matrimonial?

☐ Célibataire

☐ Séparé/divorcé

☐ Marié/union libre

☐ Veuf/veuve

Quel est votre niveau de scolarité (dernière année d'études complétée)?

\_\_\_\_\_

Quelle est votre formation? \_\_\_\_\_

Êtes-vous toujours sur le marché du travail :

☐ Oui

☐ Non

**Si oui**, quel emploi occupez-vous? \_\_\_\_\_

Combien d'heures par semaine travaillez-vous? \_\_\_\_\_

**Si non**, quel emploi occupiez-vous? \_\_\_\_\_

Avez-vous déjà fait du bénévolat pour un OBNL de SAD des aînés?

☐ Oui

☐ Non

Combien d'heures de bénévolat par semaine accomplissiez-vous : \_\_\_\_\_

Combien d'heures de bénévolat par année accomplissiez-vous : \_\_\_\_\_

À quelle tranche de revenu (brut) votre ménage appartient-il?

☐ Moins de 19 999 \$

☐ 20 000 \$ à 49 999 \$

☐ 50 000 \$ et plus



**Fiche de données sociodémographiques**  
**pour les coordonnatrices ou responsable de bénévoles**

**Numéro de participant :** \_\_\_\_\_

**Région :** \_\_\_\_\_

**Date de l'entrevue :** \_\_\_\_\_

Quelle est votre année de naissance? \_\_\_\_\_

Genre :

☐ Masculin

☐ Féminin

Quel est votre niveau de scolarité (dernière année d'études complétée)?

\_\_\_\_\_

Quelle est votre formation? \_\_\_\_\_

Êtes-vous toujours sur le marché du travail :

☐ Oui

☐ Non

**Si oui,**

Quel est votre titre d'emploi? \_\_\_\_\_

Depuis quand travaillez-vous pour l'équipe régionale (OBNL)? \_\_\_\_\_

Combien d'heures par semaine travaillez-vous? \_\_\_\_\_

**Si non,**

Quel emploi occupiez-vous? \_\_\_\_\_

Depuis quand êtes-vous coordonnatrice de bénévoles pour l'équipe régionale?

\_\_\_\_\_

Combien d'heures par semaine dédiez-vous à cette fonction? \_\_\_\_\_

Combien d'années d'expérience possédez-vous dans un OBNL de SAD des aînés? \_\_\_\_\_

Combien d'années d'expérience possédez-vous dans le milieu communautaire ou associatif? \_\_\_\_\_

Approximativement, combien y a-t-il de bénévoles au sein de l'équipe régionale? \_\_\_\_\_

Approximativement, combien y a-t-il de bénévoles sous votre responsabilité?

\_\_\_\_\_





**Annexe E**  
**Fiche synthèse des entrevues**

<b>Numéro de participant :</b> _____	<b>Date de l’entrevue :</b> _____
<b>Région :</b> _____	<b>Durée de l’entrevue :</b> _____
<b>Catégorie de participant :</b> _____	

Résumé des informations recueillies :

Éléments importants à souligner (ex. : contenu de l’entrevue, problèmes particuliers) :

Questions ou réflexions qui ont été suscitées par l’entrevue et qui devraient être prises en compte lors des prochaines rencontres :

Pistes d'analyses :

Autocritique (bons coups, éléments à améliorer lors des prochaines entrevues) :

Autres commentaires :

## Annexe F

### Grille d'extraction des données pour la collecte documentaire

Référence du document	
Description générale du document	
Utilité première du document et autres utilités possibles	
Résumé du contenu du document en lien avec le phénomène à l'étude	
Leviers ou freins à l'engagement bénévole (antécédents, expériences et conséquences) des premiers-nés du bébé-boum que le document permet d'identifier ou de documenter	<i>Antécédents</i>
	<i>Expériences</i>

	<b><i>Conséquences</i></b>
<b>Questions ou réflexions que suscite le document</b>	
<b>Pistes d'analyse</b>	

## **Annexe G**

### **Plan d'analyse**

#### **Question de recherche**

Quels sont les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés?

#### **Objectifs de recherche**

1. Identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés.
2. Mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs.
3. Proposer une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum à partir de ces différents facteurs.

<b>Processus d'engagement bénévole</b>		
<b>Antécédents</b>	<b>Expériences</b>	<b>Conséquences</b>
<b>Identification des facteurs<sup>1</sup></b>		
Individuels		
Organisationnels		
Interrelationnels		
<b>Analyses transversales selon...</b>		
...les types de facteurs		
...les phases d'engagement bénévole		
...les catégories de participants		
...les équipes régionales		

---

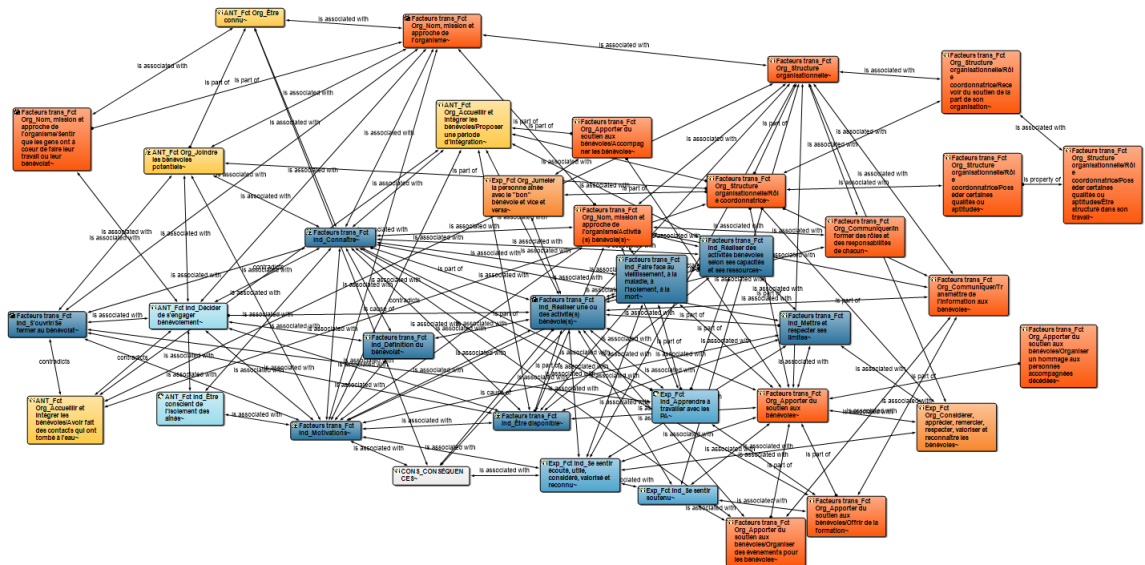
<sup>1</sup> Rapidement au cours de l'analyse, des facteurs interrelationnels ont aussi été considérés, bien que le projet doctoral devait au départ se concentrer sur des facteurs d'ordre individuel et organisationnel.



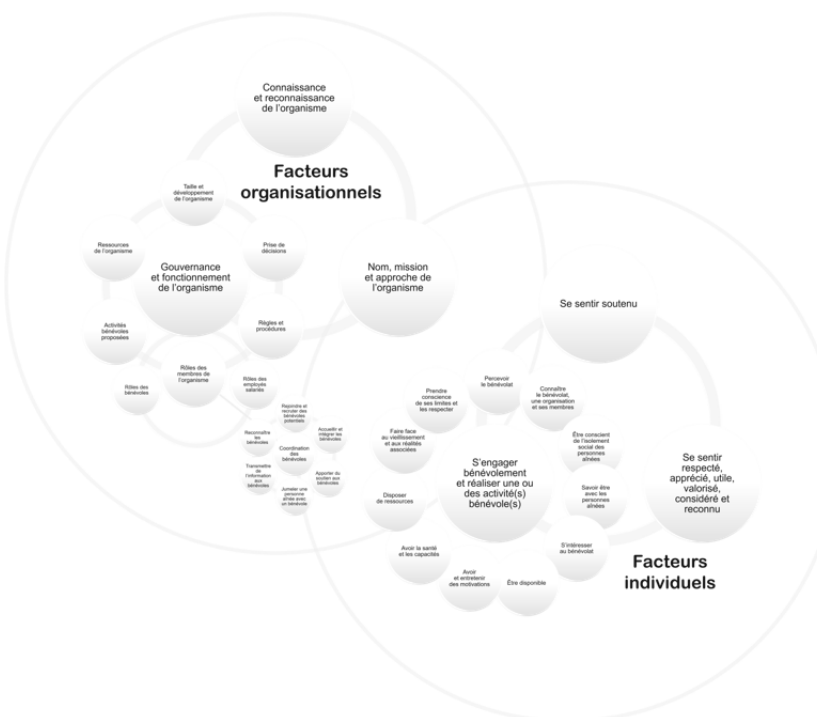
## Annexe H

### Progression de la modélisation

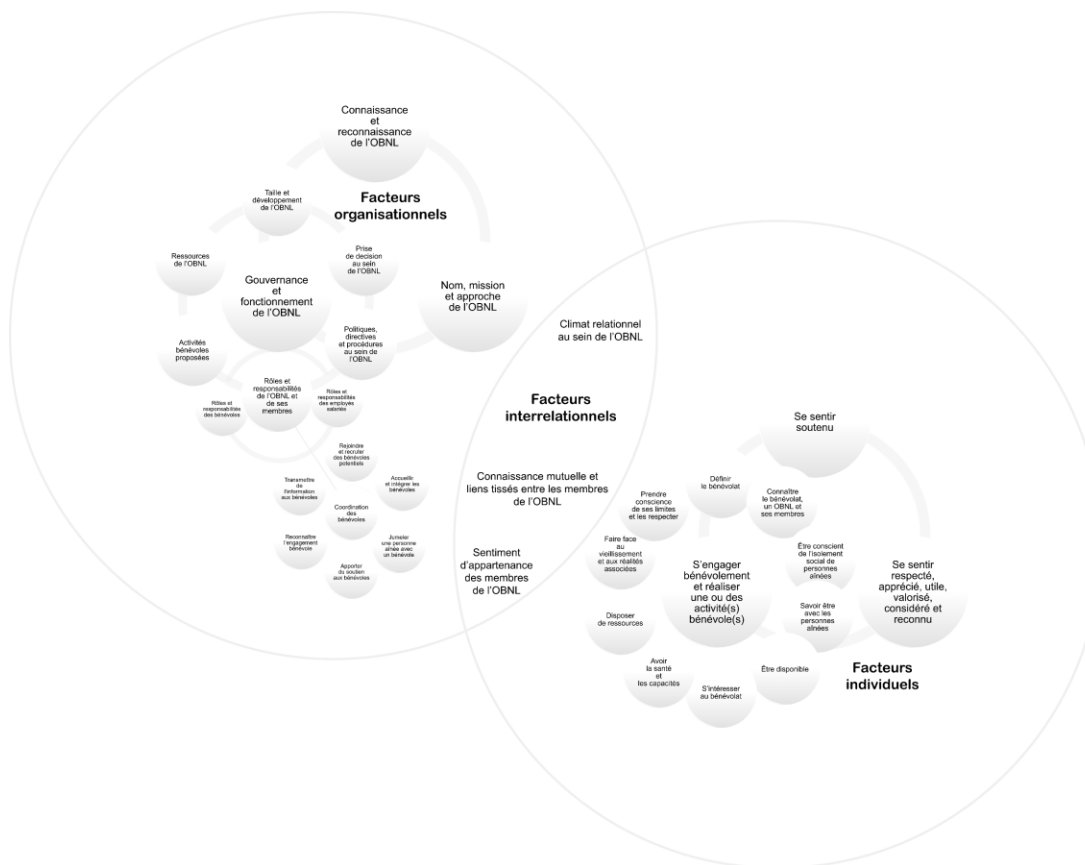
#### Modélisation – Avril 2016



#### Modélisation – Juillet 2017



## Modélisation – Décembre 2018





## Annexe I

### Composantes pour assurer et évaluer la cohérence méthodologique d'une étude ayant recours à une MTA

1. Quelle a été la population à l'étude? De quelle façon l'échantillon initial a-t-il été constitué?

La population à l'étude comprend des bénévoles, des non-bénévoles et des coordonnatrices de bénévoles (cf. [section 6.2](#), p. 113). L'échantillon initial a été constitué suivant le mode d'échantillonnage par choix raisonné. Par la suite, les participants ont été sélectionnés de manière à permettre le développement et le raffinement des concepts constitutifs de la théorie en émergence – en termes de propriétés, de dimensions et de variations – et l'identification des relations entre ces concepts (mode d'échantillonnage théorique).

2. Quel a été le mode d'échantillonnage? Quels types de données ont-ils été collectés? Y a-t-il eu triangulation des sources et des méthodes de collecte de données?

Le principal mode d'échantillonnage a été l'échantillonnage théorique (cf. [section 6.2](#), p. 113). Des données d'entrevues et des données documentaires ont été collectées (cf. [section 6.6](#), p. 128). Il y a eu triangulation des sources de données (bénévoles, non-bénévoles, coordonnatrices ou responsables de bénévoles) et des méthodes de collecte de données (entrevues, collecte documentaire).

3. La collecte et l'analyse des données ont-elles été réalisées en alternance?

En raison de la circularité inhérente à la MTA, le recrutement des participants, la collecte et l'analyse des données, ainsi que la rédaction de la thèse par articles ont été réalisés en alternance et non de façon linéaire (cf. [section 6.7](#), p. 133).

4. Des considérations éthiques ont-elles été prises en compte lors de la collecte et de l'analyse des données?

À l'automne 2014, une demande d'approbation a été soumise au Comité d'éthique de la recherche (CÉR) – Lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke (cf. [section 6.9](#), p. 143). Ensuite, un certificat d'éthique a été délivré ([Annexe K](#), p. 495). Un suivi a été effectué annuellement auprès du CÉR.

Les règles éthiques et de déontologie qui prévalent à l'Université de Sherbrooke (Université de Sherbrooke, 1989, mis à jour au 22 avril 2015) ont été respectées. Ces règles découlent, entre autres, de l'*Énoncé de*

*politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains* (Conseil de recherches en sciences humaines du Canada et al., 2014).

5. Les concepts ayant conduit la collecte des données ont-ils découlé de leur analyse (basés sur un échantillonnage théorique) ou sont-ils plutôt dérivés des écrits scientifiques et, *ipso facto*, ont été établis en amont de la collecte des données (faux échantillonnage théorique)?

Les facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels identifiés (cf. chapitres [7](#), [8](#) et [9](#), respectivement p. 149, p. 237 et p. 359) ont émergé de l'analyse des données. Pour élever les données à un niveau conceptuel, et leur donner un sens, quatre analyses transversales successives ont été menées : 1) selon les types de facteurs; 2) selon les phases d'engagement bénévole; 3) selon les catégories de participants; 4) selon les équipes régionales (cf. [section 6.7](#), p. 133). Ces analyses transversales ont permis de mettre en lumière les particularités et les similitudes entre les facteurs, afin de mieux les définir et comprendre la dynamique qui les lie entre eux. Des stratégies analytiques ont également été utilisées : 1) interroger les données; et 2) effectuer des comparaisons. Aussi, tout au long du processus d'analyse des données, des mémos ont été rédigés et une modélisation a été réalisée. La rédaction de mémos et la réalisation de la modélisation ont permis de documenter le processus d'analyse et de le stimuler.

6. Un échantillonnage théorique a-t-il été utilisé et la façon de procéder a-t-elle été décrite?

Tel que susmentionné, le principal mode d'échantillonnage qui a été utilisé est celui de l'échantillonnage théorique. La façon de procéder est décrite, entre autres, aux sections [6.2](#) et [6.5](#) (respectivement p. 113 et 120).

7. Le chercheur a-t-il fait preuve de sensibilité à l'égard des participants et des données?

Les participants à l'étude seraient les mieux placés pour témoigner de la sensibilité qui a été exprimée à leur égard. Cela dit, des faits permettent de croire qu'une telle sensibilité a bel et bien été exprimée.

Avant le début de l'entrevue, les informations permettant aux personnes de faire un choix libre et éclairé quant à leur participation à l'étude leur ont été fournies : nature et déroulement de celle-ci, droit de se retirer en tout temps, avantages et inconvénients découlant de la participation, enregistrement de l'entrevue et moyens mis en place pour conserver l'anonymat (cf. [section 6.9](#), p. 143). Ensuite, elles étaient libres de signer un formulaire de consentement contenant les informations susmentionnées et attestant leur participation à l'étude.

En entrevue, les participants se sont sentis suffisamment confortables pour partager des expériences – personnelles, professionnelles et de bénévolat passées ou actuelles – vécues tant positivement que négativement.

Une attention particulière a été portée à la confidentialité et à l'anonymat tout au long de la réalisation de la thèse, notamment durant la rédaction, afin de s'assurer que ni les participants à l'étude ni les OBNL ou les équipes régionales ne puissent être identifiés.

Quant à la sensibilité théorique, elle a favorisé une immersion dans les données. En interagissant avec ces dernières, il a été possible d'en dégager des facteurs individuels, organisationnels, mais aussi interrelationnels. Ces facteurs ont été développés en termes de propriétés, de dimensions et de variations, et la dynamique qui les lie entre eux a été mise en évidence (cf. chapitres [7](#), [8](#), [9](#) et [10](#), respectivement p. 149, p. 237, p. 359 et p. 375). Cette sensibilité théorique et cette interaction avec les données ont permis d'identifier une catégorie centrale, qui fournit « la » clé de l'intégration des différents facteurs (cf. [chapitre 10](#), p. 375).

8. Des mémos ont-ils été rédigés? Des indices permettent-ils de l'affirmer? Des exemples de mémos sont-ils présentés?

Tout au long de la thèse, des mémos ont été rédigés. Leur rédaction a permis de documenter le processus d'analyse et de recherche, ainsi que de le stimuler (cf. [section 6.7](#), p. 133).

Des exemples de mémos ne sont pas présentés comme tels. Cela dit, chaque facteur a fait l'objet d'un mémo, dont le contenu a évolué au fur et à mesure que l'analyse des données et la rédaction de la thèse ont progressé. Ainsi, les chapitres [7](#), [8](#), [9](#) et [10](#) (respectivement p. 149, p. 237, p. 359 et p. 375) présentent le contenu le plus à jour des mémos qui portent sur les facteurs et la dynamique qui les lie entre eux.

9. À quel moment la collecte des données s'est-elle terminée ou la saturation théorique a-t-elle été atteinte?

Le recrutement des participants, ainsi que la collecte et l'analyse des données se sont poursuivis jusqu'à l'obtention d'une saturation théorique à l'automne 2018 (cf. [section 6.7](#), p. 133).

10. La façon dont s'est déroulée la codification des données est-elle décrite, incluant des exemples d'échantillonnage théorique, de catégories et de relations entre elles? Quels ont été certains des événements, incidents, occurrences ou actions (indicateurs) qui ont mené à l'élaboration de ces principales catégories?

Le processus d'analyse, incluant la codification des données, est décrit succinctement plus haut en réponse à la question 5, de même que de façon plus détaillée à la [section 6.7](#) (p. 133). L'analyse des données (d'entrevues

et documentaires) s'est concentrée sur une identification et une meilleure compréhension des facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels qui ont une influence sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés, de même que de leurs interactions.

Des exemples d'échantillonnage théorique sont donnés à la [section 6.2](#) (p. 113). Les chapitres [7](#), [8](#), [9](#) et [10](#) (respectivement p. 149, p. 237, p. 359 et p. 375) présentent les facteurs identifiés et la dynamique qui les lie entre eux.

11. Une catégorie centrale a-t-elle été identifiée? La façon dont cette catégorie centrale a émergé est-elle décrite?

Une catégorie centrale a été identifiée en rédigeant le [chapitre 10](#) de la thèse, soit la discussion générale (p. 375). L'identification de cette catégorie centrale a été possible grâce à une sensibilité théorique et une immersion dans les données.

12. Suivant les résultats obtenus, des changements ont-ils été apportés au devis de recherche au cours de la réalisation de l'étude?

Aucun changement important n'a été apporté au devis de recherche. Cela dit, des critères de sélection des participants plus spécifiques se sont ajoutés en cours d'étude et ont permis de développer et de raffiner les facteurs de la théorisation en émergence, ainsi que de mieux comprendre la dynamique qui les lie entre eux (échantillonnage théorique) (cf. [section 6.2](#), p. 113). Par exemple, pour répondre à des besoins analytiques, des bénévoles qui accompagnent des personnes âgées ayant des troubles cognitifs ou étant en fin de vie ont été ciblés.

De plus, à certains moments – et comme c'est souvent le cas en MTA –, des critères de sélection de départ (ex. : durée d'engagement bénévole moindre, principale(s) activité(s) bénévole(s) autres que le jumelage, accompagnement(s) pouvant être réalisé(s) dans d'autres milieux que le domicile) ont été modifiés de manière à s'assurer de la présence d'une diversité de points de vue parmi les bénévoles et, conséquemment, à développer et à raffiner toujours davantage les facteurs, leur dynamique et la théorisation.

Aussi, la taille et la composition de l'échantillon ont été ajustées selon les besoins analytiques, des opportunités qui se sont (ou qui ne se sont pas) présentées et de la réalité terrain (cf. [section 6.5](#), p. 120).

13. Le chercheur a-t-il rencontré des difficultés dans la réalisation de l'étude? Y a-t-il mention d'un cas négatif et de la façon dont cette donnée a été traitée?

La principale difficulté rencontrée dans le cadre de cette thèse a trait au recrutement des participants. Il a été difficile de rencontrer autant de bénévoles que prévu (17 au lieu de 24) en raison du bassin de personnes dans les OBNL de SAD des aînés répondant aux critères de sélection spécifiques, notamment celui de la tranche d'âge (1943-1951) (cf. [section 6.5](#), p. 120). Des changements organisationnels (ex. : roulement de personnel) ont également pu affecter le recrutement. De plus, l'opportunité de rencontrer d'anciens bénévoles des OBNL et des non-bénévoles de la région de l'OBNL QC<sub>2</sub> ne s'est pas présentée (cf. [section 11.2](#), p. 402).

Néanmoins, les bénévoles et les non-bénévoles ayant participé à l'étude présentent des caractéristiques sociodémographiques, des expériences (personnelles, professionnelles ou bénévoles), des parcours de vie et des perspectives variés, ce qui a permis d'enrichir et d'éprouver la théorisation mise de l'avant. En outre, au moment des entrevues, des bénévoles avaient diminué leur engagement ou étaient en réflexion quant à sa poursuite. De plus, il est possible d'affirmer qu'une saturation théorique a été atteinte aux fins de l'étude, justifiant la décision de mettre fin au recrutement des participants et à la collecte de données.

Dès le début de l'étude, les non-bénévoles ont été pressentis comme des cas négatifs potentiels (cf. [section 6.2](#), p. 113). La recherche de cas négatifs est une stratégie analytique qui a été utilisée afin de favoriser une plus grande ouverture à d'autres interprétations possibles du phénomène à l'étude et d'explorer plus en profondeur les facteurs, leurs propriétés, leurs dimensions et la dynamique qui les lie entre eux.

14. Les décisions méthodologiques prises tout au long de la réalisation de l'étude ont-elles été suffisamment précisées, de manière à permettre aux lecteurs de juger de leur justesse et de leur pertinence quant à la collecte (échantillonnage théorique) et à l'analyse des données?

Le présent chapitre est consacré à la méthodologie employée : le dispositif de recherche retenu, la population à l'étude, les critères de sélection des participants, les modes d'échantillonnage, la sélection des OBNL, le recrutement des participants, l'échantillon, ainsi que la façon dont les données ont été collectées et analysées. Les moyens qui ont été utilisés pour assurer la qualité scientifique de l'étude et les considérations éthiques qui ont été prises en compte tout au long de sa réalisation y sont également précisés.

15. Une rétroaction sur les résultats de l'étude a-t-elle été reçue de la part de participants, intervenants, pairs ou autres? Des changements ont-ils été apportés à la théorisation suivant cette rétroaction?

Il a été possible de recevoir une rétroaction de la part de participants et de membres des OBNL dans le cadre d'une rencontre par visioconférence où les résultats préliminaires de l'étude leur ont été présentés (cf. [section 6.8.1](#), p. 138). Les personnes présentes ont affirmé que les résultats présentés dépeignaient bien leur réalité ou celle de leur organisation. Aussi, les résultats préliminaires de l'étude ont été présentés à divers publics dans des colloques ou des congrès locaux, régionaux, provinciaux ou internationaux (ex. : Journée de printemps de l'IVPSA; réunions annuelles de l'Association canadienne de gérontologie, International Association of Gerontology and Geriatrics Congress) permettant chaque fois d'éprouver leur crédibilité. Des participants à ces événements ont eux aussi dit se reconnaître dans ces résultats.

Les rétroactions reçues de la part de divers public ont permis d'enrichir et d'éprouver la théorisation mise de l'avant.

16. Le chercheur a-t-il tenu un journal de bord?

Un journal de bord a été rédigé tout au long de la thèse à l'intérieur d'un mémo, ce qui a permis d'une part de documenter le processus de recherche (décisions méthodologiques prises et leur rationnel). D'autre part, la tenue de ce journal de bord a favorisé une démarche autoréflexive par rapport à la thèse.

---

(Corbin & Strauss, 2015: 350-351, traduction libre)

**Annexe J**

**Composantes pour assurer et évaluer**

**la qualité et l'applicabilité d'une étude ayant recours à une MTA**

1. Une catégorie centrale a-t-elle été identifiée, quelle est-elle et de quelle façon les autres catégories s'y arriment-elles? Une modélisation présente-t-elle les relations entre cette catégorie centrale et les autres catégories?

Une catégorie centrale, qui fournit « la » clé de l'intégration des différents facteurs, a été identifiée (cf. [chapitre 10](#), p. 375). Il s'agit de l'énoncé suivant : « L'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés se révèle comme un écosystème tributaire des liens sociaux : il existe, se développe et s'alimente par et pour les liens sociaux et, surtout, le sens (individuel et collectif) qui y est attribué. »

Une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum est présentée à la [Figure 6](#) (p. 148). Cette modélisation a été réalisée à travers une identification et une meilleure compréhension des facteurs et de leurs interactions. Des vues rapprochées de cette modélisation sont présentées aux chapitres [7](#), [8](#) et [9](#) (respectivement p. 149, p. 237 et p. 359). Elles permettent au lecteur de mieux connaître les facteurs et de visualiser les liens qui se tissent entre eux. La dynamique de l'écosystème que représente la modélisation – soit l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés – est traitée au [chapitre 10](#) (p. 375).

2. La catégorie centrale est-elle suffisamment générale pour être transférable à d'autres populations ou contextes similaires?

La catégorie centrale apparaît suffisamment générale pour être transférable à d'autres populations ou contextes similaires. Cette transférabilité est favorisée par une présentation détaillée des facteurs identifiés (cf. chapitres [7](#), [8](#) et [9](#), respectivement p. 149, p. 237 et p. 359), de la dynamique qui lie ces facteurs entre eux ([chapitre 10](#), p. 375) et d'une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum (cf. [Figure 6](#), p. 148).

3. Les catégories ont-elles été développées en termes de propriétés et de dimensions, afin de montrer leur profondeur, leur étendue et leur variation?

Les facteurs ont été développés en termes de propriétés et de dimensions. Une analyse fine de ces facteurs est présentée aux chapitres [7](#), [8](#) et [9](#) (respectivement p. 149, p. 237 et p. 359).

4. Chacune des catégories comprend-elle des données descriptives qui rendent la théorisation vivante, ajoutent à sa compréhension et favorisent sa transférabilité à une variété de situations?

Une analyse fine des facteurs est présentée aux chapitres [7](#), [8](#) et [9](#) (respectivement p. 149, p. 237 et p. 359). Lorsque possible, ces facteurs sont mis en relation avec ceux identifiés dans des écrits scientifiques ou dans la littérature grise connus sur le sujet. L'intention n'est pas de rapporter les résultats d'une recension des écrits exhaustive sur chaque facteur – chacun d'eux pourrait faire l'objet d'une thèse en soi –, mais bien de mieux les comprendre et, lorsque les écrits analysés le permettent, d'approfondir la discussion. De plus, considérant que les facteurs se révèlent en constantes interactions et par souci d'alléger le texte, il arrive fréquemment qu'un passage renvoie à un autre facteur pour de plus amples explications – via un [lien cliquable](#) et l'indication de la page à laquelle se référer. La dynamique qui lie les différents facteurs entre eux fait l'objet du [chapitre 10](#) (p. 375).

Cette présentation détaillée des facteurs identifiés, de la dynamique qui les lie entre eux et d'une modélisation de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum (cf. [Figure 6](#), p. 148) favorise une transférabilité de la théorisation à d'autres populations ou contextes.

5. Le contexte dans lequel s'inscrit le phénomène à l'étude a-t-il été identifié et intégré à la théorisation? Les conditions et les conséquences associées à ce phénomène ne devraient pas figurer uniquement à titre indicatif dans une section distincte, mais être intégrées dans l'analyse, en expliquant de quelle façon elles découlent de l'interaction entre les données et l'influencent. Décrire le contexte dans lequel s'inscrit le phénomène à l'étude permet aux utilisateurs potentiels de la théorisation d'évaluer si cette dernière est transférable à leur propre situation.

Le contexte dans lequel s'inscrivent le phénomène à l'étude (engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum), la thèse et le projet doctoral est décrit à plusieurs endroits dans la thèse.

Le [chapitre 3](#) (p. 9) s'arrête sur les concepts centraux de la thèse – premiers-nés du bébé-boum, engagement bénévole, OBNL de SAD et aînés – afin de prévenir toute ambiguïté.

Le [chapitre 4](#) (p. 23) met en contexte la thèse et le projet doctoral réalisé. Deux articles, déjà publiés, sont proposés. Le premier (Castonguay et al., 2016) présente les résultats d'une recension des écrits sur les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans les OBNL de SAD des aînés. Le second (Castonguay et al., 2015) s'intéresse à la façon dont le contexte sociopolitique peut influencer l'engagement bénévole dans le domaine du SAD des aînés au Québec.



Le présent chapitre présente la population à l'étude, les critères de sélection des participants, les modes d'échantillonnage, la sélection des OBNL, le recrutement des participants, l'échantillon, ainsi que la façon dont les données ont été collectées et analysées.

Le contexte de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum a été considéré tout au long de cette thèse. Il n'aurait pas pu en être autrement, sans quoi il aurait été difficile, voire impossible, d'en arriver à une compréhension suffisamment substantielle des facteurs et de la dynamique qui les lie entre eux.

De surcroît, cette thèse soutient qu'un facteur (individuel, organisationnel, interrelationnel, social) interagit continuellement avec d'autres facteurs (individuels, organisationnels, interrelationnels, sociaux). Il devient un frein ou un levier à l'engagement bénévole suivant ses interactions avec les autres facteurs et le contexte dans lequel il intervient. La dynamique liant et articulant les différents facteurs entre eux s'avère propre à des individus, à leurs interrelations, à un OBNL et à un contexte donnés.

6. La théorisation tient-elle compte des variations possibles du phénomène à l'étude dans différentes situations? La théorisation peut-elle être transférable à ces différentes situations?

Les facteurs identifiés ont été développés en termes de propriétés, de dimensions et de variations, afin de les raffiner toujours davantage. Une analyse fine des facteurs est présentée aux chapitres [7](#), [8](#) et [9](#) (respectivement p. 149, p. 237 et p. 359).

De plus, cette thèse soutient que la dynamique liant et articulant les différents facteurs entre eux s'avère propre à des individus, à leurs interrelations, à un OBNL et à un contexte donnés. Ainsi, pour favoriser une transférabilité des résultats de l'étude et de la théorisation, une description détaillée du contexte dans lequel s'inscrit l'étude, des participants et du processus de recherche est fournie (cf. chapitres [3](#), [4](#) et [6](#), respectivement p. 9, p. 23 et p. 101).

7. De quelle façon la saturation théorique a-t-elle été obtenue? À quel moment et comment l'atteinte de la saturation des catégories a-t-elle été déterminée?

À l'automne 2018, il a été jugé que les catégories (leurs propriétés, leurs dimensions et leurs conditions de variation), les liens qui les unissent entre elles et à la catégorie centrale, ainsi que la théorisation étaient suffisamment étoffés aux fins de l'étude (cf. [section 6.7](#), p. 133). C'est alors qu'il a été possible d'affirmer qu'une saturation théorique avait été atteinte.

Cette saturation théorique a été atteinte en procédant par échantillonnage théorique. Les participants et les documents recensés ont été sélectionnés de manière à permettre le développement et le raffinement des concepts

constitutifs de la théorisation en émergence – en termes de propriétés, de dimensions et de variations – et l'identification des relations entre ces concepts.

8. Les résultats de l'étude reflètent-ils l'expérience des participants? Ces derniers se reconnaissent-ils dans ces résultats, même si tous les aspects ne s'appliquent pas nécessairement à eux? Les résultats ont-ils suscité une réaction émotionnelle ou professionnelle chez les participants?

Les résultats préliminaires de l'étude ont été présentés à des participants à l'étude et à des membres des OBNL sélectionnés (cf. [section 6.8.1](#), p. 138). Les personnes présentes ont affirmé que ces résultats dépeignaient bien leur réalité ou celle de leur organisation.

9. Y a-t-il des lacunes ou des liens ténus dans la théorisation, laissant le lecteur confus ou sur sa faim et avec le sentiment que quelque chose cloche ou est manquant?

Il est possible d'affirmer qu'une saturation théorique a été atteinte aux fins de l'étude : les catégories (leurs propriétés, leurs dimensions et leurs conditions de variation), les liens qui les unissent entre elles et à la catégorie centrale, ainsi que la théorisation apparaissent suffisamment étoffés (cf. [section 6.7](#), p. 133). Par ailleurs, les catégories et la théorisation pourraient être développées à l'infini.

10. Les cas extrêmes, atypiques ou négatifs ont-ils été pris en considération?

Dès le début de l'étude, les non-bénévoles ont été pressentis comme des cas négatifs potentiels (cf. [section 6.2](#), p. 113). La recherche de cas négatifs est une stratégie analytique qui a été utilisée afin de favoriser une plus grande ouverture à d'autres interprétations possibles du phénomène à l'étude et d'explorer plus en profondeur les facteurs, leurs propriétés, leurs dimensions et la dynamique qui les lie entre eux.

11. Les variations du phénomène à l'étude ont-elles été intégrées dans la théorisation?

Les facteurs constitutifs de la théorisation ont été développés en termes de propriétés, de dimensions et de variations, en procédant notamment par échantillonnage théorique (cf. [section 6.7](#), p. 133). D'ailleurs, il est possible d'affirmer qu'une saturation théorique a été atteinte aux fins de l'étude. Il est à souligner que, pour s'assurer que les résultats tiennent compte de l'évolution du phénomène à l'étude, une rencontre par visioconférence avec des participants et des membres des OBNL a été réalisée afin de recevoir leur rétroaction (cf. [section 6.8.1](#), p. 138).

12. Les résultats de l'étude sont-ils présentés de façon créative et innovante? La recherche apporte-t-elle des éléments nouveaux ou reconfigure-t-elle simplement de vieilles idées?

Il a été tenté de présenter les résultats de l'étude de façon créative et innovante. Par exemple, considérant que les facteurs se révèlent en constantes interactions, il arrive fréquemment qu'un passage renvoie à un autre facteur pour de plus amples explications – via un [lien cliquable](#) et l'indication de la page à laquelle se référer (cf. chapitres [7](#), [8](#), [9](#) et [10](#), respectivement p. 149, p. 237, p. 359 et p. 375).

Aussi, pour favoriser la compréhension de la dynamique de l'écosystème de l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés, l'exemple de madame L. est présenté (cf. [section 10.1.1](#), p. 377). Y sont mis en interactions des facteurs individuels, organisationnels et interrelationnels. Chaque fois, le facteur invoqué est précisé entre parenthèses. Le récit de madame L. est une fiction inspirée du témoignage de l'ensemble des participants à l'étude (bénévoles, non-bénévoles, coordonnatrices de bénévoles).

Sur le plan scientifique, cette thèse a plusieurs apports (cf. [section 11.2](#), p. 402). D'abord, elle propose une intégration de l'approche écosystémique de Bronfenbrenner (1977, 1979, 1986) et du VPM (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008), appliquée au contexte de l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés. Considérant qu'il n'existerait jusqu'à présent aucune théorie intégrative de l'engagement bénévole, cette intégration est un premier pas en ce sens.

S'il est vrai que les résultats de cette thèse viennent fréquemment appuyer ceux d'autres études, et vice versa, cette thèse contribue de façon importante à une meilleure compréhension et à une modélisation de la complexité de la dynamique entre les différents types de facteurs ayant une influence sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés.

Cette thèse a aussi le mérite d'avoir étudié l'ensemble du processus d'engagement bénévole et non uniquement ce qui amène des personnes à initier ce dernier et à le poursuivre, comme c'est souvent le cas selon Stukas et ses collaborateurs (2015).

De plus, bien qu'une notion d'équilibre ait déjà été avancée dans d'autres travaux (Castonguay, 2012; Castonguay et al., 2014; Sévigny, 2002; Sévigny et al., 2016; Sévigny & Castonguay, 2013), cette thèse a permis de l'approfondir. Elle conclut que l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés est un écosystème tributaire des liens sociaux pouvant exister, se développer et perdurer grâce au maintien d'un équilibre à l'intérieur et entre les systèmes, et d'un équilibre global (assuré par l'équilibre à l'intérieur et entre les systèmes).

13. Les résultats de l'étude contribuent-ils au développement des connaissances d'une discipline, des pratiques ou des politiques publiques?

Les connaissances produites concourent à l'amélioration des pratiques de coordination des bénévoles dans les OBNL de SAD des aînés (cf. [section 11.2](#), p. 402). En identifiant les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum propres à leur contexte (ex. : organisationnel, régional), ils pourront mettre en œuvre des actions pour le favoriser. Les OBNL pourraient aussi évaluer la qualité de la coordination des bénévoles au sein de leur organisation à partir des résultats de cette thèse.

14. Sur le plan théorique, les résultats de l'étude semblent-ils significatifs et, le cas échéant, dans quelle mesure? Il est à noter que les résultats découlant d'une étude ne sont pas toujours significatifs.

Notamment, cette thèse propose une intégration de l'approche écosystémique de Bronfenbrenner (1977, 1979, 1986) et du VPM (Omoto & Snyder, 1990, 1993, 1995, 2002, 2009; Snyder & Omoto, 1992, 2008), appliquée au contexte de l'engagement bénévole dans les OBNL de SAD des aînés (cf. [section 11.2](#), p. 402). Considérant qu'il n'existerait jusqu'à présent aucune théorie intégrative de l'engagement bénévole, cette intégration est un premier pas en ce sens.

De plus, cette thèse contribue de façon importante à une meilleure compréhension et à une modélisation de la complexité de la dynamique entre les différents types de facteurs ayant une influence sur l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum dans un OBNL de SAD des aînés.

15. Les résultats de l'étude sont-ils susceptibles d'être utilisés par les acteurs concernés, ne serait-ce qu'à titre de référence dans leurs discussions et idées échangées?

Les rétroactions positives reçues de la part des personnes à qui les résultats préliminaires de l'étude ont été présentés laissent croire que ces derniers seront utilisés (cf. [section 6.8.1](#), p. 138).

Les connaissances produites dans le cadre de cette thèse concourent à l'amélioration des pratiques de coordination des bénévoles dans les OBNL de SAD des aînés (cf. [section 11.2](#), p. 402). En identifiant les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum propres à leur contexte (ex. : organisationnel, régional), ils pourront mettre en œuvre des actions pour le favoriser. Les OBNL pourraient aussi évaluer la qualité de la coordination des bénévoles au sein de leur organisation à partir des résultats de cette thèse.

#### 16. Les limites de l'étude sont-elles clairement identifiées?

Les limites de l'étude sont identifiées à la [section 11.2](#) (p. 402). Une première limite a trait à la crédibilité des résultats de l'étude. L'opportunité de rencontrer d'anciens bénévoles des OBNL et des non-bénévoles de la région de l'OBNL QC<sub>2</sub> ne s'est pas présentée. Une seconde limite concerne la transférabilité des résultats de l'étude. D'une part, la sélection d'OBNL faisant partie d'un même regroupement peut être critiquée. D'autre part, on peut reprocher à cette thèse de s'être intéressée uniquement aux personnes nées entre 1943 et 1951.

#### 17. Des recommandations sont-elles formulées sur les plans de la pratique, des politiques publiques, de l'enseignement ou de l'utilisation des connaissances produites?

Cette thèse ne comporte pas de section recommandations comme telle. Cela dit, des recommandations sont formulées sur les plans de la pratique et de l'utilisation des connaissances produites.

Parmi ces recommandations, cette thèse propose que les pratiques de coordinations des bénévoles dans les OBNL de SAD des aînés soient évaluées à partir des résultats de cette thèse (cf. [section 11.2](#), p. 402). En identifiant les freins et les leviers à l'engagement bénévole des premiers-nés du bébé-boum propres à leur contexte (ex. : organisationnel, régional), ils pourront mettre en œuvre des actions pour le favoriser.

Des pistes de recherche à explorer sont également identifiées (cf. [section 11.3](#), p. 407).

De plus, cette thèse soutient que, afin d'éviter un glissement vers une trop grande professionnalisation, la recherche d'un équilibre entre la flexibilité et l'encadrement apparaît nécessaire sur le plan des pratiques de coordination des bénévoles (cf. [section 8.5](#), p. 329).

---

(Corbin & Strauss, 2015: 351-352, traduction libre)



**Annexe K**  
**Certificat d'éthique délivré par le CÉR – Lettres et sciences**  
**de l'Université de Sherbrooke<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Depuis la délivrance de ce certificat d'éthique par le CÉR – Lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke, le titre de la thèse a évolué. Il est devenu : « Bénévolat dans les OBNL de SAD des aînés : Freins et leviers à l'engagement des premiers-nés du bébé-boum ». Comme l'indique ce nouveau titre, l'emploi des termes « OBNL » et « premiers-nés du bébé-boum » a été préconisé.





Comité d'éthique de la recherche  
Lettres et sciences humaines  
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Le 17 novembre 2014

Madame Julie Castonguay  
Étudiante  
Doctorat en gérontologie  
Faculté des lettres et sciences humaines

N/Réf. 2014-68/Castonguay/

**Objet : Évaluation de votre projet de recherche par le Comité d'éthique de la recherche**

Madame,

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a reçu les modifications demandées concernant votre projet de recherche intitulé « **Freins et leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés** ».

À la lumière des informations fournies et à la suite de l'examen des documents soumis, le comité juge que votre projet respecte les règles éthiques de la recherche.

En terminant, je vous rappelle qu'il est de votre responsabilité d'informer le comité de toutes modifications qui pourraient être apportées à votre projet.

Le comité vous remercie d'avoir soumis votre demande d'approbation à son attention et vous souhaite le plus grand succès dans la réalisation de cette recherche.



Olivier Laverdière  
Président du comité d'éthique de la recherche  
Lettres et sciences humaines

c. c. Marie Beaulieu, directrice de recherche  
Andrée Sévigny, directrice de recherche  
Thérèse Audet, vice-doyenne aux études supérieures et à la recherche, Faculté des lettres et sciences humaines

OL/cc



## **Annexe L**

### **Formulaires d'information et de consentement<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Depuis l'approbation de ces formulaires par le CÉR – Lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke, le titre de la thèse a évolué. Il est devenu : « Bénévolat dans les OBNL de SAD des aînés : Freins et leviers à l'engagement des premiers-nés du bébé-boum ». Comme l'indique ce nouveau titre, l'emploi des termes « OBNL » et « premiers-nés du bébé-boum » a été préconisé.



## FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

### Bénévoles

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et une copie signée et datée vous sera remise par la suite.

#### **Titre du projet**

Freins et leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés.

#### **Personnes responsables du projet**

Cette recherche est réalisée dans le cadre du projet de thèse de madame Julie Castonguay (personne responsable du projet de recherche), étudiante au doctorat en gérontologie à l'Université de Sherbrooke. Madame Castonguay est codirigée par mesdames Marie Beaulieu et Andrée Sévigny.

Madame Marie Beaulieu, Ph. D., est professeure titulaire à l'École de travail social (Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke) et titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées. Elle est aussi chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS.

Madame Andrée Sévigny, T.S., Ph. D., est professeure associée à l'Université Laval (Département de médecine familiale et de médecine d'urgence et École de service social) et chercheure membre du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec du CHU de Québec. Elle est également directrice adjointe de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval.

#### **Financement du projet de recherche**

L'étudiante-chercheure a reçu des fonds des organismes subventionnaires Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) du Canada et Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC) pour mener à bien ce projet de recherche. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de recherche.

#### **Objectifs du projet**

La présente étude vise à : 1) identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés; 2) mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs; 3) proposer une modélisation de l'engagement bénévole à partir de ces différents facteurs.

### **Nature de la participation**

Votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue individuelle de 60 à 90 minutes. Cette entrevue aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités. Vous aurez à répondre à des questions qui serviront à identifier et à mieux comprendre les freins et les leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés. Les principaux thèmes qui seront abordés correspondent aux différentes phases du processus d'engagement bénévole, soit son initiation, son maintien et ses retombées. L'entrevue sera enregistrée sur bande audio, puis transcrite pour en faciliter l'analyse. Avec votre accord, l'étudiante-chercheuse vous recontactera au besoin pour obtenir des éclaircissements sur le contenu de l'entrevue réalisée.

### **Avantages pouvant découler de la participation**

Votre participation à ce projet de recherche vous offre une occasion de réfléchir et de discuter, en toute confidentialité, de votre engagement bénévole. À cela s'ajoute le fait qu'elle contribuera à l'avancement des connaissances entourant les freins et les leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés et, conséquemment, à favoriser l'initiation et le maintien de leur engagement.

### **Inconvénients et risques pouvant découler de la participation**

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Lors de l'entrevue, si vous éprouvez un malaise à répondre aux questions ou un état de fatigue, vous aurez la possibilité de demander, en tout temps, une pause, de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra ou d'y mettre un terme. Vous pourrez également choisir de ne pas répondre à certaines questions. Advenant le fait que de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, le nom d'un professionnel qui pourra vous offrir du soutien vous sera fourni, si vous le souhaitez.

### **Droit de retrait sans préjudice de la participation**

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui ☐ Non ☐

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

### **Confidentialité, partage, surveillance et publications**

Durant votre participation à ce projet de recherche, l'étudiante-chercheuse responsable recueillera et consignera dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de

recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : année de naissance; genre; état matrimonial; niveau de scolarité; statut d'emploi; moment où l'engagement bénévole au sein de l'organisme a débuté; nombre d'heures qui y est consacré par semaine et par année; tranche de revenu brut à laquelle appartient votre ménage.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par l'étudiante-chercheuse responsable du projet de recherche.

L'étudiante-chercheuse utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier.

Les données recueillies seront conservées sous clé. Les données de recherche seront détruites 5 ans suivant le dépôt final de la thèse afin de maximiser la diffusion des résultats de celle-ci, notamment par la publication d'articles et la réalisation de communications. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

### **Résultats de la recherche et publication**

Si vous le désirez, vous serez informé (e), par lettre ou par courriel, des résultats de la recherche et des publications qui en découleront, le cas échéant. Il est à souligner que l'anonymat des personnes ayant participé à l'étude sera préservé.

L'adresse (civique ou courriel) à laquelle je souhaite recevoir un résumé des résultats de la recherche est la suivante : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines**

Le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations au président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat.

**Consentement libre et éclairé**

Je, \_\_\_\_\_ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et en avoir reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ 201\_\_

**Déclaration de responsabilité de l'étudiante-chercheuse de l'étude**

Je, Julie Castonguay, étudiante-chercheuse de l'étude, déclare que moi et mes codirectrices de thèse sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Je, Julie Castonguay, certifie également avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ 201\_\_.



## FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

### Non-bénévoles

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et une copie signée et datée vous sera remise par la suite.

#### Titre du projet

Freins et leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés.

#### Personnes responsables du projet

Cette recherche est réalisée dans le cadre du projet de thèse de madame Julie Castonguay (personne responsable du projet de recherche), étudiante au doctorat en gérontologie à l'Université de Sherbrooke. Madame Castonguay est codirigée par mesdames Marie Beaulieu et Andrée Sévigny.

Madame Marie Beaulieu, Ph. D., est professeure titulaire à l'École de travail social (Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke) et titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées. Elle est aussi chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS.

Madame Andrée Sévigny, T.S., Ph. D., est professeure associée à l'Université Laval (Département de médecine familiale et de médecine d'urgence et École de service social) et chercheure membre du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec du CHU de Québec. Elle est également directrice adjointe de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval.

#### Financement du projet de recherche

L'étudiante-chercheure a reçu des fonds des organismes subventionnaires Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) du Canada et Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC) pour mener à bien ce projet de recherche. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de recherche.

#### Objectifs du projet

La présente étude vise à : 1) identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés; 2) mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs; 3) proposer une modélisation de l'engagement bénévole à partir de ces différents facteurs.

### **Nature de la participation**

Votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue individuelle de 60 à 90 minutes. Cette entrevue aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités. Vous aurez à répondre à des questions qui serviront à identifier et à mieux comprendre les freins et les leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés. Les principaux thèmes qui seront abordés correspondent aux différentes phases du processus d'engagement bénévole, soit son initiation, son maintien et ses retombées. L'entrevue sera enregistrée sur bande audio, puis transcrite pour en faciliter l'analyse. Avec votre accord, l'étudiante-chercheuse vous recontactera au besoin pour obtenir des éclaircissements sur le contenu de l'entrevue réalisée.

### **Avantages pouvant découler de la participation**

Votre participation à ce projet de recherche vous offre une occasion de réfléchir et de discuter, en toute confidentialité, des freins et des leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés. En permettant d'identifier et de mieux comprendre ces freins et leviers, votre participation contribuera à l'avancement des connaissances en la matière et, conséquemment, à favoriser l'initiation et le maintien de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans lesdits organismes.

### **Inconvénients et risques pouvant découler de la participation**

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Lors de l'entrevue, si vous éprouvez un malaise à répondre aux questions ou un état de fatigue, vous aurez la possibilité de demander, en tout temps, une pause, de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra ou d'y mettre un terme. Vous pourrez également choisir de ne pas répondre à certaines questions. Advenant le fait que de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, le nom d'un professionnel qui pourra vous offrir du soutien vous sera fourni, si vous le souhaitez.

### **Droit de retrait sans préjudice de la participation**

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui ☐ Non ☐

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, l'étudiante-chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

### **Confidentialité, partage, surveillance et publications**

Durant votre participation à ce projet de recherche, l'étudiante-chercheuse responsable recueillera et consignera dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : date de naissance; genre; état matrimonial; niveau de scolarité; statut d'emploi; tranche de revenu brut à laquelle appartient votre ménage. Vous devrez également mentionner si vous avez déjà fait du bénévolat pour un organisme communautaire en soutien à domicile des aînés et, le cas échéant, le nombre d'heures qui y était consacré par semaine et par année.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par l'étudiante-chercheuse responsable du projet de recherche.

L'étudiante-chercheuse utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier.

Les données recueillies seront conservées sous clé. Les données de recherche seront détruites 5 ans suivant le dépôt final de la thèse afin de maximiser la diffusion des résultats de celle-ci, notamment par la publication d'articles et la réalisation de communications. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

### **Résultats de la recherche et publication**

Si vous le désirez, vous serez informé(e), par lettre ou par courriel, des résultats de la recherche et des publications qui en découleront, le cas échéant. Il est à souligner que l'anonymat des personnes ayant participé à l'étude sera préservé.

L'adresse (civique ou courriel) à laquelle je souhaite recevoir un résumé des résultats de la recherche est la suivante : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines**

Le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations au président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat.

**Consentement libre et éclairé**

Je, \_\_\_\_\_ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et en avoir reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ 201\_\_

**Déclaration de responsabilité de l'étudiante-chercheuse de l'étude**

Je, Julie Castonguay, étudiante-chercheuse de l'étude, déclare que moi et mes codirectrices de thèse sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Je, Julie Castonguay, certifie également avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ 201\_\_.

## **FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT**

### **Coordonnatrice de bénévoles**

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et une copie signée et datée vous sera remise par la suite.

#### **Titre du projet**

Freins et leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés.

#### **Personnes responsables du projet**

Cette recherche est réalisée dans le cadre du projet de thèse de madame Julie Castonguay (personne responsable du projet de recherche), étudiante au doctorat en gérontologie à l'Université de Sherbrooke. Madame Castonguay est codirigée par mesdames Marie Beaulieu et Andrée Sévigny.

Madame Marie Beaulieu, Ph. D., est professeure titulaire à l'École de travail social (Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke) et titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées. Elle est aussi chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS.

Madame Andrée Sévigny, T.S., Ph. D., est professeure associée à l'Université Laval (Département de médecine familiale et de médecine d'urgence et École de service social) et chercheure membre du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec du CHU de Québec. Elle est également directrice adjointe de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval.

#### **Financement du projet de recherche**

L'étudiante-chercheure a reçu des fonds des organismes subventionnaires Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) du Canada et Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC) pour mener à bien ce projet de recherche. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de recherche.

#### **Objectifs du projet**

La présente étude vise à : 1) identifier les facteurs, individuels et organisationnels, qui facilitent ou qui contraignent l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés; 2) mieux comprendre les interactions entre ces deux types de facteurs; 3) proposer une modélisation de l'engagement bénévole à partir de ces différents facteurs.

### **Nature de la participation**

Votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue individuelle de 60 à 90 minutes. Cette entrevue aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités. Vous aurez à répondre à des questions qui serviront à identifier et à mieux comprendre les freins et les leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés. Les principaux thèmes qui seront abordés correspondent aux différentes phases du processus d'engagement bénévole, soit son initiation, son maintien et ses retombées. L'entrevue sera enregistrée sur bande audio, puis transcrite pour en faciliter l'analyse. Avec votre accord, l'étudiante-chercheuse vous recontactera au besoin pour obtenir des éclaircissements sur le contenu de l'entrevue réalisée.

### **Avantages pouvant découler de la participation**

Votre participation à ce projet de recherche vous offre une occasion de réfléchir et de discuter, en toute confidentialité, des freins et des leviers de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans les organismes communautaires en soutien à domicile des aînés. En permettant d'identifier et de mieux comprendre ces freins et leviers, votre participation contribuera à l'avancement des connaissances en la matière et, conséquemment, à favoriser l'initiation et le maintien de l'engagement bénévole des enfants du bébé-boum dans lesdits organismes.

### **Inconvénients et risques pouvant découler de la participation**

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Lors de l'entrevue, si vous éprouvez un malaise à répondre aux questions ou un état de fatigue, vous aurez la possibilité de demander, en tout temps, une pause, de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra ou d'y mettre un terme. Vous pourrez également choisir de ne pas répondre à certaines questions. Advenant le fait que de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, le nom d'un professionnel qui pourra vous offrir du soutien vous sera fourni, si vous le souhaitez.

### **Droit de retrait sans préjudice de la participation**

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui ☐ Non ☐

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, l'étudiante-chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

### **Confidentialité, partage, surveillance et publications**

Durant votre participation à ce projet de recherche, l'étudiante-chercheuse responsable recueillera et consignera dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : date de naissance; genre; niveau de scolarité; formation; statut d'emploi; titre d'emploi (s'il y a lieu), nombre d'années d'expérience à l'intérieur de l'organisme, nombre d'heures travaillées par semaine ou dédiées à la coordination des bénévoles, nombre d'années d'expérience dans le milieu communautaire et, plus particulièrement, dans un organisme communautaire en soutien à domicile des aînés; nombre approximatif de bénévoles dans l'organisme et sous leur responsabilité.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par l'étudiante-chercheuse responsable du projet de recherche.

L'étudiante-chercheuse utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier.

Les données recueillies seront conservées sous clé. Les données de recherche seront détruites 5 ans suivant le dépôt final de la thèse afin de maximiser la diffusion des résultats de celle-ci, notamment par la publication d'articles et la réalisation de communications. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

### **Résultats de la recherche et publication**

Si vous le désirez, vous serez informé(e), par lettre ou par courriel, des résultats de la recherche et des publications qui en découleront, le cas échéant. Il est à souligner que l'anonymat des personnes ayant participé à l'étude sera préservé.

L'adresse (civique ou courriel) à laquelle je souhaite recevoir un résumé des résultats de la recherche est la suivante : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines**

Le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations au président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat.

**Consentement libre et éclairé**

Je, \_\_\_\_\_ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et en avoir reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ 201\_\_

**Déclaration de responsabilité de l'étudiante-chercheuse de l'étude**

Je, Julie Castonguay, étudiante-chercheuse de l'étude, déclare que moi et mes codirectrices de thèse sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Je, Julie Castonguay, certifie également avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ 201\_\_.